

Schriftelijke vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen

Inkooptraject: ICT-Hardware
Opdrachtgever: GGD Hart voor Brabant, GGD Noord- en Oost-Gelderland, GGD West-Brabant en RAV Brabant Midden-West-Noord
Kenmerk: HSCDOC-1368817716-8255

Datum: 31 augustus 2026
Aantal vragen: 184
Bijlagen: 6

Deze Nota van Inlichtingen, behorende bij de Europese openbare aanbestedingsprocedure "ICT-hardware" van de GGD Hart voor Brabant, GGD Noord- en Oost-Gelderland, GGD West-Brabant en RAV Brabant Midden-West-Noord met kenmerk HSCDOC-1368817716-8255, bevat de vragen die zijn gesteld door de houders van de aanbestedingsdocumenten, alsmede de antwoorden van de Aanbestedende dienst. Tevens kan Aanbestedende dienst door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure verstrekken.

Voorafgaand aan deze Nota van Inlichtingen zijn alle houders van de aanbestedingsdocumenten gevraagd alle mogelijke vragen schriftelijk bij de Aanbestedende dienst in te dienen ten behoeve van een transparante en volledige aanbesteding. Deze Nota van Inlichtingen, inclusief bijlagen, is onlosmakelijk verbonden met en maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. In geval van tegenstrijdigheden tussen het aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, en deze Nota van Inlichtingen, inclusief bijlagen, prevaleert de Nota van Inlichtingen, inclusief bijlagen.

Aanbestedende dienst heeft de volgende documenten als (bewerkbare documenten als) bijlagen bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd:

- Aanbestedingsdocument ICT-Hardware incl. wijzigingen n.a.v. NvI;
- Bijlage 3 – Inkoopvoorwaarden incl. wijzigingen n.a.v. NvI;
- Bijlage 4 – Inschrijfbiljet incl. wijzigingen n.a.v. NvI;
- Bijlage 5 – Format referentieopdracht incl. wijzigingen n.a.v. NvI;
- Bijlage 6 – Concept Overeenkomst incl. wijzigingen n.a.v. NvI;
- Bijlage 10 – Concept Service Level Agreement incl. wijzigingen n.a.v. NvI.

Aanbestedende dienst vermeldt hierbij uitdrukkelijk dat inschrijvers de bij deze Nota van Inlichtingen gevoegde documenten dienen te hanteren op straffe van uitsluiting.

Verduidelijking aanbestedende dienst

- In eis 1 van het Programma van Eisen is opgenomen dat Opdrachtnemer zich conformeert aan alle met deze opdracht verband houdende vigerende wet- en regelgeving. Opdrachtgever verduidelijkt hierbij dat onder wet- en regelgeving ook wordt verstaan onder andere handelsmaatregelen, importverboden en overige dwingendrechtelijke voorschriften die betrekking hebben op de te leveren goederen onder deze opdracht, zoals de per 22 september 2026 geldende handelsmaatregelen inzake goederen afkomstig uit onrechtmatige Israëlische nederzettingen in de door Israël bezette Palestijnse gebieden en de Syrische Golanhoogvlakte. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat bepaalde goederen niet langer mogen worden geleverd als gevolg van toepasselijke handelsmaatregelen of importverboden, draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging door gelijkwaardige goederen die wel aan de toepasselijke regelgeving voldoen.
- De planning wordt als volgt aangepast:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Sluitingstermijn voor het stellen van vragen (2 ^e ronde)	7-9-2026	Via vragenmodule van TenderNed vóór 09:00 uur
Publiceren tweede Nota van Inlichtingen	14-9-2026	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van Inschrijvingen	28-9-2026	Via digitale kluis van TenderNed vóór 09:00 uur
Voorlopige gunningsbeslissing	27-10-2026	Streefdatum
Alcateltermijn	20 dagen	
Definitieve gunning	17-11-2026	Streefdatum
Startdatum implementatie	November 2026	Na ondertekening overeenkomst
Startdatum levering ICT-hardware	1-1-2027	Operationele livegang

Vragen en antwoorden

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Planning - verruiming deadline	Vraag: Is de aanbestedende dienst bereid de planning met drie weken te verruimen? In verband met publicatie in de vakantieperiode, huidige onverwachte drukte in de markt en de benodigde afstemming met interne en externe stakeholders, verzoeken wij dit. Op deze manier ontvangt u van alle inschrijvers een zorgvuldig inschrijving.	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 2.
2	Paragraaf 1.7 - termijnen tussen de Nota's van Inlichtingen en de sluiting van de inschrijving	De planning in paragraaf 1.7 voorziet in publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen op 01-09-2026 en sluiting van de tweede vragenronde op 04-09-2026, en in publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen op 10-09-2026 en sluiting van de inschrijving op 22-09-2026. Tussen de eerste Nota van Inlichtingen en de sluiting van de tweede vragenronde liggen daarmee drie dagen, en tussen de tweede Nota van Inlichtingen en de inschrijfdeadline twaalf dagen. Drie dagen is te kort om de antwoorden te bestuderen, intern af te stemmen en waar nodig een vervolgvraag te formuleren, en twaalf dagen is krap om de antwoorden zorgvuldig in de inschrijving en het prijsblad te verwerken, temeer omdat het Inschrijfbiljet pas bij de Nota van Inlichtingen in bewerkbaar formaat beschikbaar komt. Is Opdrachtgever bereid ten minste een week aan te houden tussen de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen en de sluiting van de tweede vragenronde, en de termijn tussen de tweede Nota van Inlichtingen en de sluiting van de inschrijving te verruimen van twaalf naar vijftien dagen?	Opdrachtgever wijzigt de planning. De nieuwe planning is vermeld onder de kop 'Verduidelijking aanbestedende dienst' van deze Nota van Inlichtingen.
3	Paragraaf 4.5.1 - bewerkbaar Inschrijfbiljet en format referentieopdracht eerder beschikbaar	In paragraaf 4.5.1 is bepaald dat het Inschrijfbiljet en het format referentieopdracht pas bij de publicatie van de Nota van Inlichtingen in een bewerkbaar formaat ter beschikking worden gesteld. Tussen de publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen op 10-09-2026 en de sluiting van de inschrijving op 22-09-2026 resteren dan twaalf dagen om het volledige prijsblad door te rekenen, de referentieopdracht op te stellen en de tevredenheidsverklaringen te verzamelen. Kunnen het Inschrijfbiljet en het format referentieopdracht eerder in bewerkbaar formaat worden verstrekt, zodat de prijsopbouw en de referentieselectie parallel aan de vragenronde kunnen worden voorbereid?	Het Inschrijfbiljet en het format referentieopdracht zijn als bewerkbare bestanden bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd. Naar de mening van Opdrachtgever hoeft Inschrijver niet te wachten tot publicatie van een volgende Nota van Inlichtingen om te starten met de referentieselectie. Daarnaast merkt Opdrachtgever op dat tevredenheidsverklaringen niet bij inschrijving hoeven te worden overgelegd. Deze worden uitsluitend opgevraagd bij de voorlopig gegunde inschrijver. Het prijzenblad is tot aan de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen wellicht nog niet bewerkbaar, maar de daarin gehanteerde systematiek, opbouw en formules zijn wel zichtbaar voor Inschrijvers, zodat zij op basis daarvan al een eerste berekening kunnen voorbereiden.
4	Kortingspercentage	Bijlage 4 - Inschrijfbiljet: Het opgeven van een kortingspercentage is niet mogelijk aangezien deze cellen beveiligd zijn. Kunt u een nieuwe	Zoals vermeld in paragraaf 4.5.1 van het Aanbestedingsdocument wordt bij de publicatie van de Nota van Inlichtingen het Inschrijfbiljet en het format referentieopdracht in een bewerkbaar/invulbaar formaat ter beschikking

		versie van het inschrijfbiljet toevoegen waarin deze beveiliging is weggehaald?	gesteld. Een bewerkbaar Inschrijfbiljet is derhalve als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd.
5	Ondertekening	Graag uw bevestiging dat een digitale handtekening is toegestaan.	Ja, een digitale handtekening is toegestaan.
6	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.8.2 en paragraaf 4.5	Officiële documenten in andere talen: Wij verzoeken u toe te staan dat officiële documenten die uitsluitend in de taal van herkomst beschikbaar zijn (zoals een uittreksel uit het Handelsregister), in het Duits, Engels of Frans worden ingediend. Graag uw akkoord?	Nee, deze mogen in de taal van herkomst worden ingediend, maar dienen wel te zijn voorzien een vertaling in het Nederlands.
7	AD 4.1.6	Gestanddoeningstermijn - Een gestanddoeningstermijn voor de inschrijving van 90 dagen is gebruikelijk in de markt. Wij verzoeken u de termijn van 120 dagen te wijzigen in 90 dagen. Graag uw akkoord.	Niet akkoord. De gestanddoeningstermijn biedt Opdrachtgever voldoende ruimte om de inschrijvingen zorgvuldig te beoordelen en, indien zich gedurende de aanbestedingsprocedure vragen, onduidelijkheden, verificaties of geschillen voordoen, deze op een zorgvuldige wijze af te handelen zonder dat de geldigheid van de inschrijvingen in het gedrang komt.
8	Beoordelingsteam	In paragraaf 4.5.10 van het aanbestedingsdocument staat dat het beoordelingsteam uit 4 personen bestaat en dat de inkoopadviseur geen onderdeel uitmaakt van dit team. Kan Opdrachtgever aangeven uit welke functies/rollen en deskundigheidsgebieden het beoordelingsteam bestaat?	Dit zijn een teammanager ICT Services, coördinator servicehub, systeembeheerder en een werkplekbeheerder.
9	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.10	Samenstelling beoordelingsteam: Welke functionele expertise is vertegenwoordigd in het beoordelingsteam?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 8.
10	Vormvereisten	Voor de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria geldt een maximale ruimte van 2 A4 (inclusief bijlages) per gunningscriterium. Voor zover we kunnen zien zijn er geen vormvereisten aan lettertype en -grootte gesteld. Dit kan tot onwenselijke situaties leiden waarbij de ene aanbieder meer tekst kwijt kan dan de andere aanbieder, bijvoorbeeld door een zeer kleine lettergrootte te hanteren. Bovendien kan door het gebruik van een specifiek bedrijfslettertype de anonimiteit worden omzeild. Om dit te voorkomen stellen we voor om een lettertype en -grootte verplicht te stellen, bijvoorbeeld Arial 10. Graag uw reactie.	Opdrachtgever is van mening dat het voorschrijven van uitsluitend een lettertype en lettergrootte onvoldoende waarborg biedt voor volledige gelijkheid tussen inschrijvers. Ook factoren als marges, regelafstand en witruimte beïnvloeden immers de hoeveelheid informatie die binnen een document kan worden opgenomen. Daarnaast zijn dergelijke vormvereisten in de praktijk niet altijd eenvoudig en objectief te controleren. Voor wat betreft de anonimiteit merkt Opdrachtgever op dat het gebruik van een bedrijfslettertype op zichzelf niet leidt tot herkenning van de inschrijver. Om die reden laat Opdrachtgever de eerder gestelde beperking van maximaal 2 A4 per kwalitatief gunningscriterium vervallen. Inschrijvers worden verzocht hun beantwoording zo kort, bondig en concreet mogelijk te houden. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de inhoudelijke kwaliteit van de beantwoording en niet op basis van de omvang of opmaak van de ingediende stukken.

			Met deze werkwijze worden alle inschrijvers op gelijke wijze behandeld en wordt voorkomen dat discussie ontstaat over de interpretatie en controle van vormvereisten.
11	Leidraad pag 38 kwaliteitscriteria	Opdrachtgever hanteert voor de beantwoording van de kwaliteitscriteria een maximale omvang van twee A4-pagina's per kwaliteitsvraag. Inschrijver acht deze ruimte bij enkele kwaliteitscriteria beperkt om de gevraagde onderwerpen, maatregelen en onderbouwing voldoende concreet en volledig te kunnen beschrijven. Verzoek is daarom om de maximale omvang per kwaliteitsvraag te verruimen naar drie A4-pagina's. Indien Opdrachtgever dit te ruim acht, verzoeken wij om ten minste 2,5 A4-pagina per kwaliteitsvraag toe te staan. Kunt u hiermee instemmen?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 10.
12	Paragraaf 4.5.4 - paginamaximum vervangen door een maximum van 2.000 woorden	In paragraaf 4.5.4 is de maximale omvang van de kwaliteitsantwoorden uitgedrukt in pagina's A4. Een maximum in pagina's stuurt op opmaak in plaats van op inhoud: inschrijvers kunnen binnen dezelfde twee pagina's sterk uiteenlopende hoeveelheden tekst plaatsen door lettergrootte, regelafstand en marges aan te passen. Dat gaat ten koste van de leesbaarheid en de verzorging van de antwoorden, en maakt de inschrijvingen voor het beoordelingsteam minder goed onderling vergelijkbaar. Een maximum aantal woorden kent dat effect niet en levert per criterium een gelijke hoeveelheid te beoordelen inhoud op. Is Opdrachtgever bereid het paginamaximum te vervangen door een maximum van 2.000 woorden per subgunningscriterium, wat overeenkomt met ongeveer 4 pagina's A4 bij een normale opmaak?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 10.
13	Paragraaf 4.5.4 - verruiming van de maximale omvang naar 4 pagina's A4 per subgunningscriterium	In paragraaf 4.5.4 is bepaald dat per kwalitatief subgunningscriterium maximaal 2 pagina's A4 mogen worden ingediend, inclusief eventuele bijlagen, waarbij tabellen, figuren en foto's meetellen. Per subgunningscriterium worden echter drie tot vier onderdelen uitgevraagd, elk met meerdere subvragen, waaronder volledige procesbeschrijvingen van order tot levering en van melding tot afsluiting. Binnen twee pagina's kunnen die aspecten alleen worden benoemd en niet worden onderbouwd, waardoor Opdrachtgever minder inzicht krijgt in de werkelijke werkwijze en de beoordeling meer op	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 10.

		stelligheid dan op inhoud berust. Is Opdrachtgever bereid de maximale omvang te verruimen naar 4 pagina's A4 per subgunningscriterium?	
14	Maximaal aantal pagina's	Voor de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria geldt een maximale ruimte van 2 A4 (inclusief bijlages) per gunningscriterium. We snappen uw wens tot een compacte beantwoording, maar gezien de hoeveelheid subvragen per criterium achten we deze ruimte als te summier. Graag uw aanpassing naar maximaal 3 A4 (inclusief bijlages) per gunningscriterium.	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 10.
15	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.7	Criterium C vraagt een uitwerking van 3 verschillende registratieprocessen. Wij verzoeken u het maximum te verhogen van 2 naar 3 A4-pagina's. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 10.
16	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.5	Maximale pagina's: De gevraagde uitwerking omvat vier omvangrijke onderdelen. Wij verzoeken u het maximum voor kwaliteitscriterium A te verhogen van 2 naar 3 A4-pagina's.	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 10.
17	Leidraad p. 39 Overlap kwaliteitsvragen A en B	Inschrijver constateert inhoudelijke overlap tussen Kwaliteitscriterium A – Voorraadbeheer en Kwaliteitscriterium B – Leveringsproces en leverbetrouwbaarheid. Bij Kwaliteitscriterium A wordt onder meer gevraagd naar maatregelen bij verstoringen in de supply chain, inclusief scenario's, alternatieven en fallbackmaatregelen. Bij Kwaliteitscriterium B wordt opnieuw gevraagd naar de werkwijze bij verstoringen in de supply chain, waaronder herplanning en alternatieve scenario's. Voor Inschrijver is hierdoor niet duidelijk welk onderscheid Opdrachtgever in de beantwoording en beoordeling van beide criteria voor ogen heeft. Kunt u toelichten welke aspecten van supply-chainverstoringen specifiek onder Kwaliteitscriterium A en welke specifiek onder Kwaliteitscriterium B moeten worden behandeld? Verzoek is daarbij om dubbele uitvraag en dubbele beoordeling van dezelfde aspecten te voorkomen.	Om zowel de structurele leveringszekerheid als de daadwerkelijke uitvoeringsprestatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te borgen, worden de criteria 'Voorraadbeheer' en 'Doorlooptijd en leverbetrouwbaarheid' afzonderlijk beoordeeld. Hoewel voorraadbeheer van invloed kan zijn op doorlooptijd en leverbetrouwbaarheid, hebben deze gunningscriteria een verschillend beoordelingsdoel. Het criterium 'Voorraadbeheer' ziet op de inrichting, beheersing en robuustheid van de voorraadketen van inschrijver (wijze waarop Inschrijver de beschikbaarheid van ICT-hardware vooraf organiseert en borgt). Eventuele scenario's, alternatieven en fallbackmaatregelen dienen in dit criterium te worden beschreven vanuit het perspectief van voorraadbeheer en beschikbaarheidsborging. Het criterium 'Doorlooptijd en leverbetrouwbaarheid' ziet op de operationele uitvoering nadat een bestelling is geplaatst. Hierbij staan het orderproces, de logistieke afhandeling, configuratie, planning, communicatie, leverbetrouwbaarheid en de operationele werkwijze bij verstoringen centraal. Eventuele alternatieve scenario's dienen binnen dit criterium te worden beschreven vanuit het perspectief van het continueren van het leveringsproces en het beperken van de impact van concrete verstoringen op leveringen.

			Opdrachtgever zal de inschrijvingen beoordelen overeenkomstig het doel en de reikwijdte van het betreffende kwaliteitscriterium. Hetzelfde aspect zal daarbij niet dubbel worden gewaardeerd. Indien bepaalde onderwerpen in beide criteria worden genoemd, worden deze uitsluitend beoordeeld voor zover zij relevant zijn voor het specifieke beoordelingsdoel van het betreffende criterium.
18	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.5 en paragraaf 4.5.6	Overlap kwaliteitscriterium A en B: Kunt u aangeven wat u als verschil ziet tussen Kwaliteitscriterium A, deelvraag 4.2 en Kwaliteitscriterium B, deelvraag 3.3? Kunt u dit alstublieft verduidelijken?	Deelvraag 4.2 van kwaliteitscriterium A ziet toe op communicatie richting Opdrachtgever m.b.t. het voorraadbeheer. De mate waarin Opdrachtgever tijdig en proactief wordt geïnformeerd over ontwikkelingen in voorraadbeschikbaarheid, forecastafwijkingen, dreigende tekorten en andere risico's die de toekomstige leverbaarheid kunnen beïnvloeden. Deelvraag 3.3. van kwaliteitscriterium B ziet toe op communicatie richting Opdrachtgever m.b.t. leveringsproces. De wijze waarop Opdrachtgever gedurende het leveringsproces wordt geïnformeerd over de status van concrete orders, vertragingen, verstoringen, gewijzigde levertijden en eventuele alternatieve oplossingen. Opdrachtgever verwijst ook naar het antwoord op vraag 17.
19	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.5 en paragraaf 4.5.6	Overlap kwaliteitscriterium A en B: Kunt u aangeven wat u als verschil ziet tussen Kwaliteitscriterium A, deelvraag 4.1 en Kwaliteitscriterium B, deelvragen 3.1 en 3.2? Kunt u dit alstublieft verduidelijken?	Deelvraag 4.1 van kwaliteitscriterium A ziet toe op de inrichting van de informatievoorziening m.b.t. voorraad (bijvoorbeeld dashboard, realtime inzicht, rapportages, inclusief bestandsformat en frequentie, monitoring KPI's, etc.). Deelvragen 3.1 en 3.2 van kwaliteitscriterium B zien toe op operationele afhandeling van order tot levering. Opdrachtgever verwijst ook naar het antwoord op vraag 17.
20	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.7	Verduidelijking kwaliteitscriterium C: Kunt u aangeven wat u zelf als belangrijkste verschil ziet tussen deelvragen 2 en 3 van dit Kwaliteitscriterium C, aangezien beide o.a. vragen naar controles, validaties en procesjuistheid? Graag uw verduidelijking?	Bij deelvraag 2 van kwaliteitscriterium C gaat het om de borging dat alle devicegegevens correct in de systemen van Opdrachtgever terechtkomen. Het gaat dan om administratieve en technische verwerking van gegevens als hardware-hashes, serienummers en IMEI's. Bij deelvraag 3 van kwaliteitscriterium C gaat het om borging dat devices daadwerkelijk correct geconfigureerd en gebruiksklaar worden geleverd. Dit betreft dus het operationele kwaliteitsproces rondom het device zelf (zoals controle of Autopilot correct is gekoppeld, juiste image aanwezig is, accessoires compleet zijn, device succesvol een testprocedure heeft doorlopen, etc.).

21	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.8	KC D - Voorbeeld managementinformatie: Vraagt u bij onderdeel 4.2 om een beschrijving van de managementinformatie of om een afzonderlijk voorbeeld buiten de paginalimiet? Graag uw verduidelijking.	Opdrachtgever verwacht een afzonderlijke voorbeeld rapportage, zodat Opdrachtgever de bruikbaarheid van de managementinformatie kan beoordelen voor contractsturing en KPI-monitoring. Indien bijvoorbeeld een online inzage in het systeem van Opdrachtnemer mogelijk is, dan kan Inschrijver bijvoorbeeld een printscreen van haar omgeving toevoegen waaruit de gevraagde informatie blijkt.																		
22	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.9 en Bijlage 4	Geen afzonderlijke beschrijving criterium E: Wij begrijpen dat wij kwaliteitscriterium E niet afzonderlijk dienen te beschrijven en uitsluitend één percentage dienen aan te kruisen in Bijlage 4. Is dit correct?	Dit is correct, bij kwaliteitscriterium E dient één percentage aangekruist te worden op het Inschrijfbiljet.																		
23	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.4 en paragraaf 4.5.9	Beschrijving kwaliteitscriterium E: In paragraaf 4.5.4 staat dat Inschrijver kwaliteitscriteria A tot en met E beschrijft. Wij verzoeken u te verduidelijken dat voor criterium E uitsluitend het Inschrijfbiljet wordt ingevuld? En dat er dus geen beschrijving gevraagd wordt. Is dit correct?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 22.																		
24	Kwaliteitscriterium E - tegenstrijdige bepalingen over het aankruisen van percentages	Bij kwaliteitscriterium E in paragraaf 4.5.9 staan twee bepalingen die elkaar tegenspreken. De eerste luidt dat Inschrijver uitsluitend een van de opgegeven percentages dient aan te kruisen; de tweede luidt dat indien er meerdere percentages zijn aangekruist, de score geldt voor het laagst opgegeven percentage. De eerste bepaling staat slechts een kruisje toe, de tweede beschrijft juist wat geldt bij meerdere kruisjes. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke bepaling voorgaat en of het aankruisen van meerdere percentages tot ongeldigheid van de inschrijving leidt?	Het is de bedoeling dat slechts één percentage wordt ingevuld. Opdrachtgever wenst Inschrijvers niet uit te sluiten van deelname aan de aanbestedingsprocedure als er per abuis meerdere percentages zijn aangevinkt. Derhalve is opgenomen dat als er (per abuis) toch meerdere percentages zijn aangekruist, voor de beoordeling van de betreffende Inschrijving wordt uitgegaan van de fictieve korting behorende bij het laagst opgegeven percentage.																		
25	Leidraad en Prijzenblad p.47 Inruilvergoeding	Op pagina 47 vraagt Opdrachtgever één uniform inruilpercentage voor alle ICT-hardwarecategorieën. Inschrijver merkt op dat de restwaarde sterk verschilt per productcategorie, onder meer door verschillen in economische levensduur, tweedehandsmarkt, technische veroudering en leeftijd op het moment van inname. Zo kan de restwaarde van een smartphone na drie jaar aanzienlijk afwijken van die van een laptop na vier jaar of overige ICT-hardware na vier tot zes jaar. Eén uniform percentage voor alle categorieën leidt daarom naar mening van Inschrijver niet tot een marktconforme en representatieve waardering. Verzoek is om per ICT-hardwarecategorie een afzonderlijk inruilpercentage te laten opgeven, bijvoorbeeld voor smartphones,	Gunningscriterium E wordt aangepast conform onderstaande. Hierbij benadrukt Opdrachtgever dat de totale maximale fictieve korting voor dit onderdeel niet wijzigt en de onderverdeling beter aansluit bij de productgroepen zoals opgegeven op het prijsblad. Laptop: <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Indien ja (aankruisen)</th><th>Fictieve korting</th></tr><tr><td>25%</td><td></td><td>€ 64.462</td></tr><tr><td>20%</td><td></td><td>€ 55.254</td></tr><tr><td>15%</td><td></td><td>€ 46.045</td></tr><tr><td>10%</td><td></td><td>€ 36.836</td></tr><tr><td>7,5%</td><td></td><td>€ 27.627</td></tr></table>	Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting	25%		€ 64.462	20%		€ 55.254	15%		€ 46.045	10%		€ 36.836	7,5%		€ 27.627
Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting																			
25%		€ 64.462																			
20%		€ 55.254																			
15%		€ 46.045																			
10%		€ 36.836																			
7,5%		€ 27.627																			

tablets, laptops en overige ICT-hardware. Kunt u het prijs-
/beoordelingsmodel hierop aanpassen?

5%		€ 18.418
2,5%		€ 9.209
0%		€ 0

Monitor:

Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting
25%		€ 25.785
20%		€ 22.100
15%		€ 18.415
10%		€ 14.732
7,5%		€ 11.050
5%		€ 7.366
2,5%		€ 3.683
0%		0

Tablet:

Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting
25%		€ 25.785
20%		€ 22.100
15%		€ 18.415
10%		€ 14.732
7,5%		€ 11.050
5%		€ 7.366
2,5%		€ 3.683
0%		0

Mobiele telefoon Samsung:

Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting
25%		€ 64.462
20%		€ 55.254
15%		€ 46.045
10%		€ 36.836
7,5%		€ 27.627

			<table><tr><td>5%</td><td></td><td>€ 18.418</td></tr><tr><td>2,5%</td><td></td><td>€ 9.209</td></tr><tr><td>0%</td><td></td><td>€ 0</td></tr></table> Mobiele telefoon Apple: <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Indien ja (aankruisen)</th><th>Fictieve korting</th></tr><tr><td>25%</td><td></td><td>€ 64.462</td></tr><tr><td>20%</td><td></td><td>€ 55.254</td></tr><tr><td>15%</td><td></td><td>€ 46.045</td></tr><tr><td>10%</td><td></td><td>€ 36.836</td></tr><tr><td>7,5%</td><td></td><td>€ 27.627</td></tr><tr><td>5%</td><td></td><td>€ 18.418</td></tr><tr><td>2,5%</td><td></td><td>€ 9.209</td></tr><tr><td>0%</td><td></td><td>€ 0</td></tr></table> Mobiele telefoon overige merken: <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Indien ja (aankruisen)</th><th>Fictieve korting</th></tr><tr><td>25%</td><td></td><td>€ 12.891</td></tr><tr><td>20%</td><td></td><td>€ 11.050</td></tr><tr><td>15%</td><td></td><td>€ 9.200</td></tr><tr><td>10%</td><td></td><td>€ 7.370</td></tr><tr><td>7,5%</td><td></td><td>€ 5.526</td></tr><tr><td>5%</td><td></td><td>€ 3.684</td></tr><tr><td>2,5%</td><td></td><td>€ 1.842</td></tr><tr><td>0%</td><td></td><td>€ 0</td></tr></table> Overige (accessoires/randapparatuur, zoals toetsenborden, muizen, etc.) (wordt niet meegewogen in de beoordeling, maar bij Inschrijving opgegeven inruilvergoeding is wel leidend gedurende de uitvoering van de Overeenkomst): <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Indien ja (aankruisen)</th></tr><tr><td>25%</td><td></td></tr><tr><td>20%</td><td></td></tr><tr><td>15%</td><td></td></tr></table>	5%		€ 18.418	2,5%		€ 9.209	0%		€ 0	Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting	25%		€ 64.462	20%		€ 55.254	15%		€ 46.045	10%		€ 36.836	7,5%		€ 27.627	5%		€ 18.418	2,5%		€ 9.209	0%		€ 0	Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting	25%		€ 12.891	20%		€ 11.050	15%		€ 9.200	10%		€ 7.370	7,5%		€ 5.526	5%		€ 3.684	2,5%		€ 1.842	0%		€ 0	Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	25%		20%		15%	
5%		€ 18.418																																																																								
2,5%		€ 9.209																																																																								
0%		€ 0																																																																								
Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting																																																																								
25%		€ 64.462																																																																								
20%		€ 55.254																																																																								
15%		€ 46.045																																																																								
10%		€ 36.836																																																																								
7,5%		€ 27.627																																																																								
5%		€ 18.418																																																																								
2,5%		€ 9.209																																																																								
0%		€ 0																																																																								
Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting																																																																								
25%		€ 12.891																																																																								
20%		€ 11.050																																																																								
15%		€ 9.200																																																																								
10%		€ 7.370																																																																								
7,5%		€ 5.526																																																																								
5%		€ 3.684																																																																								
2,5%		€ 1.842																																																																								
0%		€ 0																																																																								
Omschrijving	Indien ja (aankruisen)																																																																									
25%																																																																										
20%																																																																										
15%																																																																										

			<table><tr><td>10%</td><td></td></tr><tr><td>7,5%</td><td></td></tr><tr><td>5%</td><td></td></tr><tr><td>2,5%</td><td></td></tr><tr><td>0%</td><td></td></tr></table>	10%		7,5%		5%		2,5%		0%	
10%													
7,5%													
5%													
2,5%													
0%													
26	Kwaliteitscriterium E - een inruilpercentage voor alle productgroepen en merken tegelijk	Bij kwaliteitscriterium E in paragraaf 4.5.9 en op tabblad 3 van het Inschrijfbiljet wordt gevraagd een (1) percentage van de aanschafwaarde aan te kruisen dat bij inname wordt betaald, geldend voor alle in te ruilen ICT-hardware. Dat ene percentage moet daarmee gelden voor alle productgroepen, merken en leeftijden tegelijk, terwijl de restwaarde daar sterk van afhangt: mobiele telefoons, laptops, tablets en monitoren kennen een verschillend waardeverloop, en ook tussen merken bestaan aanzienlijke verschillen. De restwaarde van een iPhone ligt doorgaans aanzienlijk hoger dan die van een vergelijkbaar Samsung-toestel. Een inschrijver moet daardoor uitgaan van de laagste restwaarde in het pakket, wat leidt tot een lager percentage dan Opdrachtgever bij een uitgesplitst model zou ontvangen. Kan Opdrachtgever het waarderingsmodel zo inrichten dat per productcategorie, en zo mogelijk per merk, een percentage kan worden opgegeven?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 25.										
27	Leidraad pag 47 inruilkortingen	Op pagina 47 wordt voor het kwaliteitscriterium Inruilvergoeding ICT-hardware gewerkt met een staffel van 0%, 2,5%, 5%, 7,5%, 10%, 15%, 20% en 25%. De opgegeven vergoeding is bovendien contractueel bindend. Inschrijver merkt op dat met name de hogere percentages van 20% en 25% voor de omschreven apparatuur en gebruiksduur in de praktijk niet realistisch zijn. De huidige staffel kan daardoor strategisch inschrijfgedrag stimuleren, waarbij een hoog percentage wordt aangeboden om een maximale fictieve korting te behalen, terwijl dit percentage gedurende de looptijd mogelijk niet marktconform uitvoerbaar is. Verzoek is daarom om de staffel in gelijkmatige stappen van 2,5% op te bouwen, bijvoorbeeld: 0% – 2,5% – 5% – 7,5% – 10% – 12,5% – 15% – 17,5%.	Nee, Opdrachtgever past de staffel niet aan. De opgenomen percentages zijn bewust gekozen om onderscheid tussen inschrijvingen mogelijk te maken. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het aanbieden van een reële en uitvoerbare inruilvergoeding. De aangeboden vergoeding is contractueel bindend en dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst nagekomen te kunnen worden. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding de staffel aan te passen. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Inschrijvers uitsluitend percentages aanbieden die zij marktconform en uitvoerbaar achten voor de onderhavige opdracht.										

		Kunt u de staffel hierop aanpassen aub?	
28	Kwaliteitscriterium E	In kwaliteitscriterium E wordt uitgegaan van een opbrengst van 25% van de aanschafprijs voor toestellen van vier jaar oud. Kan aanbestedende dienst toelichten op welke marktgegevens, taxaties of referenties deze aanname is gebaseerd? Inschrijver constateert dat de daadwerkelijke restwaarde sterk afhankelijk is van factoren zoals merk, model, technische staat, batterijconditie, gebruiksintensiteit en marktomstandigheden.	De in kwaliteitscriterium E gehanteerde opbrengst van 25% van de aanschafprijs voor toestellen van vier jaar oud betreft geen voorspelling van de daadwerkelijke restwaarde of specifieke taxatie of marktwaardebepaling. Het betreft een uniform uitgangspunt dat uitsluitend wordt gehanteerd ten behoeve van de beoordeling van de inschrijvingen. Opdrachtgever heeft aangegeven dat het van toepassing is op A-klasse ICT-hardware, welke leeftijd de betreffende ICT-hardware heeft en het indicatieve aantal per categorie. Inschrijvers dienen op basis daarvan voldoende in staat te zijn om een aanbieding te doen. Opdrachtgever verwijst hierbij ook naar het antwoord op vraag 25.
29	Bijlage 4 tabblad 3 - samenstelling en leeftijd van de post overige ICT-hardware	Op tabblad 3 van het Inschrijfbiljet is naast de gespecificeerde productgroepen een post overige ICT-hardware opgenomen waarvoor eveneens een inruilpercentage wordt gevraagd, zonder dat is gespecificeerd welke productgroepen daaronder vallen en welke leeftijd die apparatuur heeft. Dat is bepalend voor de restwaarde: het aanbestedingsdocument noemt voor laptops en telefoons een gebruiksduur van 48 maanden en voor overige hardware 60 tot 72 maanden, en hardware die na vier jaar nog restwaarde heeft, kan na zes jaar volledig zijn afgeschreven. Kan Opdrachtgever aangeven welke productgroepen onder deze post vallen en met welke leeftijdsopbouw, of anders het model zo inrichten dat per leeftijdsklasse een percentage kan worden opgegeven?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 25. Onder de categorie overig wordt randapparatuur verstaan (toetsenborden, muizen, etc.). Opdrachtgever merkt hierbij op dat Opdrachtnemer ook de selectie dient te verrichten welke ICT-hardware wel/niet voor inruilvergoeding in aanmerking komt.
30	Kwaliteitscriterium E - grondslag voor het percentage bij de bestaande hardware	Bij kwaliteitscriterium E in paragraaf 4.5.9 is bepaald dat het opgegeven percentage ook geldt voor de ICT-hardware die momenteel bij Opdrachtgever aanwezig is, en dat het percentage contractueel bindend is. Het percentage moet worden toegepast op de aanschafwaarde, maar voor de bestaande apparatuur is die waarde niet bij Opdrachtnemer bekend en niet herleidbaar: die hardware is bij een andere leverancier aangeschaft. Een contractueel bindend percentage op een onbekende grondslag is niet te onderbouwen en dwingt tot een defensief laag bod. Op welke waarde moet het percentage worden toegepast, en kan Opdrachtgever een specificatie van het huidige park verstrekken met per categorie de aantallen, modellen, aanschafdata en aanschafwaarden? Indien die specificatie niet beschikbaar is: is Opdrachtgever bereid voor het bestaande park uit te gaan van de marktwaarde op het moment van inname in plaats van de aanschafwaarde?	Opdrachtgever begrijpt dat de oorspronkelijke aanschafwaarde van reeds aanwezige ICT-hardware niet altijd vooraf bij Inschrijver bekend is. Opdrachtgever zal bij een eventuele inruil van bestaande ICT-hardware de beschikbare gegevens over het betreffende device, waaronder indien beschikbaar de oorspronkelijke aanschafwaarde, aan Opdrachtnemer verstrekken. Opdrachtgever handhaaft het uitgangspunt dat het aangeboden inruilpercentage wordt toegepast op de oorspronkelijke aanschafwaarde van de betreffende ICT-hardware. Het aangeboden percentage dient daarom een generieke en uitvoerbare inruilvergoeding te vertegenwoordigen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan worden toegepast. Opdrachtgever ziet geen aanleiding om voor bestaande hardware uit te gaan van de marktwaarde op het moment van inname, aangezien dit de

			objectieve vergelijkbaarheid van de aangeboden percentages zou verminderen en afhankelijk is van marktomstandigheden op het moment van inruil.
31	Kwaliteitscriterium E	a. Indien kwaliteitscriterium E mede betrekking heeft op reeds aanwezige apparatuur die buiten de nieuwe Overeenkomst is aangeschaft, verzoekt inschrijver aanbestedende dienst toe te lichten op welke wijze de oorspronkelijke aanschafwaarde van deze apparatuur inzichtelijk wordt gemaakt aan opdrachtnemer. b. Daarnaast verzoeken wij aanbestedende dienst toe te lichten hoe de conformiteit en vergelijkbaarheid van de aangeboden kortingspercentages worden beoordeeld. Historische aanschafprijzen kunnen immers zijn beïnvloed door marktomstandigheden, volumekortingen en commerciële afspraken uit voorgaande overeenkomsten, waardoor identieke kortingspercentages tot verschillende financiële uitkomsten kunnen leiden. c. Hoe waarborgt aanbestedende dienst in dit kader een objectieve, transparante en voor alle inschrijvers gelijke beoordeling van dit kwaliteitscriterium?	a. Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 30. b. Opdrachtgever onderkent dat de historische aanschafwaarde van ICT-hardware niet altijd één-op-één aansluit bij de marktwaaarde ten tijde van inname. Dit kan zowel in het voordeel als in het nadeel van Opdrachtgever of Opdrachtnemer uitpakken. Opdrachtgever is van mening dat dergelijke verschillen zich over de looptijd van de Overeenkomst en over de verschillende categorieën ICT-hardware naar verwachting voldoende uitmiddelen. Het staat Inschrijvers vrij hiermee rekening te houden bij het bepalen van het aan te bieden percentage. Opdrachtgever acht het gevraagde percentage daarom een proportionele en geschikte maatstaf binnen deze aanbesteding en handhaaft de systematiek. c. Van inschrijvers wordt per productcategorie een percentage van de aanschafwaarde gevraagd dat bij inname van ICT-hardware aan Opdrachtgever wordt vergoed. De beoordeling vindt plaats op basis van de door inschrijvers aangeboden percentages. Daarbij worden voor alle inschrijvers dezelfde uitgangspunten gehanteerd.
32	Kwaliteitscriterium E - definitie van kwaliteitsklasse A	Bij kwaliteitscriterium E in paragraaf 4.5.9 wordt de A-klasse omschreven als: normale gebruikerssporen, technisch 100% werkend, scherm heeft minimale gebruikerssporen. Die omschrijving komt in de markt overeen met kwaliteitsklasse B; klasse A wordt in de refurbishmarkt doorgaans gedefinieerd als zonder zichtbare gebruikssporen. Omdat de klasse-indeling rechtstreeks bepaalt welk percentage verantwoord kan worden geboden, leidt een afwijkende definitie tot niet-vergelijkbare inschrijvingen. Kan Opdrachtgever de gehanteerde definitie aanscherpen of aangeven welke marktstandaard zij volgt, zodat alle inschrijvers van dezelfde kwaliteitsklasse uitgaan?	Opdrachtgever volgt voor de toepassing van kwaliteitscriterium E geen specifieke marktstandaard of certificeringsmethodiek voor refurbishklassen. Voor de beoordeling en uitvoering van de Overeenkomst geldt uitsluitend de in de aanbestedingsstukken opgenomen definitie. Onder A-klasse verstaat Opdrachtgever ICT-hardware die technisch 100% functioneel is, normale gebruikerssporen mag bevatten en waarvan het scherm uitsluitend minimale gebruikerssporen vertoont. Deze definitie geldt uniform voor alle inschrijvers. Opdrachtgever is daarom van mening dat sprake is van een transparant en gelijk beoordelingskader. Opdrachtgever ziet geen aanleiding de gehanteerde definitie aan te passen of aan te sluiten bij een specifieke marktstandaard.

33	Kwaliteitscriterium E	In kwaliteitscriterium E wordt verwezen naar apparatuur die voldoet aan de kwalificatie A-klasse. Inschrijver heeft in de aanbestedingsstukken niet kunnen vaststellen hoe wordt omgegaan met apparatuur die niet aan deze kwalificatie voldoet. Kan aanbestedende dienst toelichten wat er gebeurt met apparatuur die niet als A-klasse wordt aangemerkt?	Apparatuur die niet voldoet aan de door Opdrachtgever gehanteerde A-klasse komt niet automatisch in aanmerking voor de aangeboden inruilvergoeding uit kwaliteitscriterium E. Opdrachtnemer dient per inname te beoordelen of de apparatuur geschikt is voor hergebruik, refurbishment, onderdelenhergebruik of recycling. Opdrachtgever begrijpt dat de feitelijke restwaarde afhankelijk is van onder meer de technische staat, ouderdom en volledigheid van de aangeboden apparatuur. Voor apparatuur die niet voldoet aan de A-klasse kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg een passende verwerkingwijze bepalen. Opdrachtgever verwijst ook naar eis 55 van het Programma van Eisen en het antwoord op vraag 35. Het aangeboden inruilpercentage uit kwaliteitscriterium E heeft uitsluitend betrekking op apparatuur die voldoet aan de door Opdrachtgever gehanteerde A-klasse.
34	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.9 en Bijlage 4	Alleen devices: Wij verzoeken u te bevestigen dat kwaliteitscriterium E uitsluitend ziet op devices en niet op randapparatuur, supplies of accessoires?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 29.
35	Bijlage 10 hoofdstuk 4 - hergebruiknorm van 80% ten opzichte van de staat waarin de hardware wordt aangeboden	In hoofdstuk 4 van Bijlage 10 is de KPI Hoogwaardige verwerking (hergebruik/refurbish) gesteld op minimaal 80%, gemeten als percentage hergebruik versus vernietiging. Bij kwaliteitscriterium E in paragraaf 4.5.9 van het aanbestedingsdocument omschrijft Opdrachtgever zelf de A-klasse als: normale gebruikerssporen, technisch 100% werkend, scherm heeft minimale gebruikerssporen. Of ingenomen hardware kan worden hergebruikt of gere refurbished, wordt bepaald door de staat en de leeftijd van de apparatuur op het moment van inname, en dus door het gebruik bij Opdrachtgever. De norm van 80 procent hergebruik veronderstelt daarmee feitelijk dat ten hoogste 20 procent van het aangeboden park in een slechtere staat verkeert dan de door Opdrachtgever zelf omschreven klasse. Wordt meer dan 20 procent in een slechtere staat aangeboden, dan is de norm niet haalbaar zonder dat Opdrachtnemer daar invloed op heeft. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de norm van 80 procent wordt getoetst aan de staat waarin de apparatuur daadwerkelijk wordt aangeboden, gemeten aan de door Opdrachtgever gehanteerde kwaliteitsklassen, en dat apparatuur die op grond van technische staat of leeftijd niet voor hergebruik in aanmerking komt buiten deze meting blijft?	Opdrachtgever bevestigt dat de KPI Hoogwaardige verwerking (hergebruik/refurbish) wordt beoordeeld op basis van de feitelijke staat van de door Opdrachtgever aangeboden ICT-hardware op het moment van inname. Apparatuur die aantoonbaar niet geschikt is voor hergebruik of refurbishment als gevolg van technische defecten, excessieve beschadigingen, ontbrekende onderdelen of een zodanige leeftijd dat hergebruik redelijkerwijs niet meer mogelijk is, wordt niet aangemerkt als geschikt voor hoogwaardige verwerking. De KPI ziet op het percentage van de voor hergebruik of refurbishment geschikte apparatuur dat daadwerkelijk hoogwaardig wordt verwerkt. Opdrachtnemer wordt niet verantwoordelijk gehouden voor de staat waarin apparatuur door Opdrachtgever wordt aangeboden. Opdrachtgever verwacht wel dat Opdrachtnemer de beoordeling en classificatie van ingenomen apparatuur aantoonbaar en controleerbaar vastlegt en desgevraagd kan onderbouwen.

36	Kerncompetentie 3	Aanbestedingsdocument, 4.4.6 (Referenties): Voor kerncompetentie 3 wordt gevraagd om ervaring met het op locatie inrichten en uitrollen van minimaal 500 vaste ICT-werkplekken. Voor zover wij hebben geconstateerd uit de stukken bevat deze opdracht helemaal geen uitrol op locatie. Waarom vraagt Aanbestedende Dienst voor deze kerncompetentie dan wel om ervaring met het uitrollen op locatie? Graag uw verduidelijking en eventuele aanpassing van de kerncompetentie zodat deze in relatie staat tot de opdracht.	Opdrachtgever handhaaft de referentie-eis. De opdracht omvat naast de levering van ICT-hardware ook de daarbij behorende dienstverlening. Hieronder valt onder meer dienstverlening rondom de uitrol en vervanging van werkplekapparatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtgever verwacht dat gedurende de contractperiode grootschalige vervangings- en omruiltrajecten van vaste werkplekken kunnen plaatsvinden. Om die reden acht Opdrachtgever aantoonbare ervaring met het inrichten van vaste ICT-werkplekken relevant en proportioneel in relatie tot de aard en omvang van de opdracht. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.
37	Relevantie kerncompetentie	In paragraaf 4.4.6 wordt als kerncompetentie 3 ervaring geëist met het inrichten en uitrollen van minimaal 500 vaste ICT-werkplekken op locatie, inclusief het verwijderen van bestaande hardware, monteren van nieuwe hardware, aansluiten van bekabeling en gebruiksklaar opleveren. Deze werkzaamheden zien wij niet terug als onderdeel van de uitgevraagde scope, die zich met name richt op levering, pre-provisioning, logistiek, voorraadbeheer, garantie/repatriatie en lifecyclemanagement. Kan Opdrachtgever toelichten op welke concrete werkzaamheden binnen de onderhavige opdracht deze kerncompetentie betrekking heeft en waarom deze ervaring noodzakelijk en proportioneel is? Indien een grootschalige fysieke werkplek uitrol geen onderdeel vormt van de opdracht, verzoeken wij Opdrachtgever kerncompetentie 3 te laten vervallen of aan te passen aan de daadwerkelijk gevraagde dienstverlening.	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 36.
38	Kerncompetentie 3	Voor kerncompetentie 3 wordt ervaring met het inrichten en uitrollen van ICT-hardware op locatie gevraagd. Graag uw bevestiging dat ervaring met het inrichten en uitrollen op locatie van een artikelgroep hier voldoet (bijvoorbeeld laptops, beeldschermen of smartphones).	Nee, voor kerncompetentie 3 wordt gevraagd naar ervaring met het inrichten en uitrollen van vaste ICT-werkplekken, zoals beeldschermen, monitoren en bijhorende randapparatuur (zoals toetsenborden). Ervaring met het uitrollen van laptops en smartphones valt hier niet onder. Ervaring met het uitrollen van één afzonderlijke artikelgroep, zoals alleen laptops of alleen smartphones, voldoet daarom niet aan deze kerncompetentie. Ervaring met het grootschalig uitrollen van monitoren en overige <u>vaste</u> werkplekapparatuur op locatie, ook als dit slechts één artikelgroep betreft (bijvoorbeeld enkel monitoren of enkel beeldschermen), kan wel worden aangemerkt als ervaring met het inrichten en uitrollen van vaste ICT-werkplekken.

39	Referenties en geschiktheidseisen - Verwijzing: §4.4.6 KC3	Kerncompetentie 3 vraagt ervaring met het inrichten en uitrollen van minimaal 500 vaste ICT-werkplekken op locatie, inclusief afvoer van bestaande hardware en fysieke montage van beeldschermen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze werkzaamheden ook via een aantoonbaar ingezette onderaannemer (beroep op derde, §4.2.4) mogen worden aangetoond?	Ja, het is toegestaan om voor een kerncompetentie een beroep te doen op een derde overeenkomstig paragraaf 4.2.4 van het aanbestedingsdocument. Voorwaarde is dat Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de middelen en ervaring van deze derde gedurende de uitvoering van onderhavige opdracht. Indien de gevraagde ervaring met het inrichten en uitrollen van vaste ICT-werkplekken dus wordt aangetoond met een derde, dient deze derde ook daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de betreffende werkzaamheden binnen de onderhavige opdracht. Opdrachtgever kan de inschrijver verzoeken aan te tonen dat hij daadwerkelijk over de middelen en ervaring van de betreffende derde kan beschikken.
40	Referenties en geschiktheidseisen - Verwijzing: §4.4.6	Mag één referentie meerdere kerncompetenties tegelijk aantonen wanneer die betrekking heeft op één integrale opdracht (bijv. levering + pre-provisioning + on-site uitrol bij één klant)? Paragraaf 4.4.6 lijkt dit toe te staan; graag een bevestiging.	Ja, dit is toegestaan. Een bewerkbaar format voor het invullen van de referentie opdracht is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd.
41	AD 4.4.6 en 4.4.8	Tevredenheidsverklaring referenties - Opdrachtgever kan de referenten rechtstreeks benaderen. De tevredenheidsverklaring veroorzaakt daarom extra administratieve lasten. Wij verzoeken u deze verplichting te schrappen. Graag uw akkoord.	Nee, deze bepaling wordt niet geschrapt. Het kan immers voorkomen dat de betreffend contactpersoon van de referent niet bereikbaar is/ uit dienst is en andere/nieuwe personen geen verklaring kunnen afgeven voor opdrachten uit het verleden.
42	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.2.4	Bewijs inzet derde: Wij verzoeken u te bevestigen dat vermelding van een derde als onderaannemer in het UEA volstaat als toezegging dat deze derde bij de uitvoering wordt ingezet. Dit geldt normaal gesproken als bewijsvoering hiervoor. Kunt u dat bevestigen?	Indien een onderaannemer wordt ingezet, is paragraaf 4.2.2 van het Aanbestedingsdocument van toepassing. Als een onderaannemer wordt ingezet als beroep op bekwaamheid van een derde om te voldoen aan een geschiktheidseis, dan geldt paragraaf 4.2.4 van het Aanbestedingsdocument. In dit laatste geval dient in het UEA dan beroep op bekwaamheid van een derde te worden aangevinkt en te worden ingevuld welke derde partij dan wordt ingeschakeld voor welk deel van de opdracht. Ook de derde waarop een beroep wordt gedaan, dient een afzonderlijk UEA in te vullen. Zowel het ingevulde UEA van de Inschrijver als de in te zetten derde waarop een beroep wordt gedaan, dienen bij Inschrijving te worden gevoegd. Enkel bij de voorlopig gegunde inschrijver, zal Opdrachtgever bewijsstukken opvragen, zoals een onderaannemings- of samenwerkingsovereenkomst, waaruit blijkt dat Inschrijver voor de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de inzet van de opgegeven derde. Dit bewijs dient derhalve pas ná voorlopige gunning aangeleverd te worden en nog niet bij Inschrijving.

43	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.2.3	Format holdingverklaring: Wij verzoeken u een format te verstrekken voor de gevraagde garantstelling door de holdingmaatschappij.	Opdrachtgever zal geen format beschikbaar stellen. Het format is vormvrij. Een geldige en op de Inschrijver van toepassing zijnde verklaring als bedoeld in artikel 2:403 BW wordt door Opdrachtgever eveneens geaccepteerd als invulling van deze eis.
44	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.4.7 en paragraaf 4.4.8	Bewijs verzekering: Wij doen de aanname dat een verzekeringscertificaat volstaat als bewijs van de vereiste bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Is dit correct?	Een verzekeringscertificaat wordt door Opdrachtgever geaccepteerd als bewijs van de vereiste bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, mits daaruit blijkt dat aan de in de aanbestedingsstukken gestelde minimumeisen wordt voldaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien het verzekeringscertificaat onvoldoende informatie bevat om dit vast te stellen, alsnog een afschrift van de verzekeringspolis op te vragen.
45	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.4.5 en paragraaf 4.4.8	Reikwijdte ISO 27001-certificaat: Is onze aanname correct dat wij hieraan voldoen door indiening van ons ISO27001 certificaat? De hier genoemde specifieke processen zijn ons inziens niet gebruikelijk om specifiek benoemd te worden op deze certificering die toeziet op informatiebeveiliging. Kunt u toestaan dat het als onderneming beschikken over een ISO27001-certificering voldoende is om hieraan te voldoen? Zo niet, verzoeken wij u om een toelichting.	Het overleggen van een geldig ISO 27001-certificaat is in beginsel voldoende is om aan deze geschiktheidseis te voldoen, mits de certificering betrekking heeft op de voor de uitvoering van de opdracht relevante bedrijfsactiviteiten. Met de genoemde opsomming in paragraaf 4.4.5 heeft Opdrachtgever bedoeld voorbeelden te geven van onder de opdracht vallende bedrijfsactiviteiten.
46	Contract, SLA, GIBIT en overig - Verwijzing: §3.1.1	Met de nummer 2 wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de gestanddoeningstermijn (min. 120 dagen) en de daarmee samenhangende prijshandhaving voor de wachtkamercontractant niet langer doorloopt dan de periode tot 1 januari 2028, zoals genoemd in §3.1.1?	Dit kan Opdrachtgever bevestigen.
47	Bijlage 7 Concept Wachtkamerovereenkomst, artikel 2.2	Gestanddoening prijs - Wij verzoeken u te bevestigen dat Opdrachtnemer 2 de kwalitatieve inschrijving tot 1 januari 2028 gestand doet, maar de prijzen mag actualiseren volgens de prijsafspraken uit de Overeenkomst. Zo hoeft Opdrachtnemer 2 geen veel langere prijsvastheid gestand te doen dan Opdrachtnemer 1. Kunt u dit bevestigen?	Ja, op grond van artikel 2.2 van de Wachtkamerovereenkomst doet Opdrachtnemer II zijn inschrijving gestand tot 1 januari 2028. Tevens is daarin bepaald dat de in de Overeenkomst toegestane indexeringen in overleg met Opdrachtgever mogen worden doorgevoerd.
48	AD 3.1.1 en Bijlage 7 Concept Wachtkamerovereenkomst	Wij verzoeken u te bevestigen dat een verhaalbaar prijsverschil met Opdrachtnemer 2 beperkt blijft tot een aantoonbaar marktconform prijsverschil. Graag uw bevestiging.	Nee, de bepaling ziet op de schade die Opdrachtgever daadwerkelijk lijdt als gevolg van de beëindiging van de Overeenkomst met de oorspronkelijke opdrachtnemer en het vervolgens moeten terugvallen op de wachtkamerregeling. Indien sprake is van een prijsverschil tussen de oorspronkelijke opdrachtnemer en de opvolgende contractant, is dit prijsverschil onderdeel van de door Opdrachtgever geleden schade.

49	AD 3.1.1 en Bijlage 7 Concept Wachtkamerovereenkomst	Aansprakelijkheid bij wachtkamerregeling - Wij verzoeken u te bevestigen dat Opdrachtnemer I uitsluitend aansprakelijk is voor schade door toepassing van de wachtkamerregeling, wanneer de beëindiging aan Opdrachtnemer 1 toerekenbaar is. Graag uw bevestiging.	Nee, de wachtkamerregeling kan in verschillende situaties worden toegepast. Of en in hoeverre Opdrachtgever schade kan verhalen op de oorspronkelijke opdrachtnemer, wordt mede beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het geval.
50	Contract, SLA, GIBIT en overig - Verwijzing: §3.1.2 / §3.1.3	De gebruiksperiode eindigt van rechtswege op 31-12-2028 met daarna 4x stilzwijgende verlenging van 1 jaar (max. 6 jaar gebruiksperiode). Kan Opdrachtgever bevestigen dat de maximumwaarde van € 8.000.000 het plafond is over de gehele looptijd inclusief alle verlengingen, en dat er geen aparte waarde per organisatie geldt?	Ja. De maximale waarde van € 8.000.000 is het plafond over de volledige contractduur, inclusief alle verlengingsopties. Er geldt geen afzonderlijke waarde per organisatie.
51	Prijmodel, kortingspercentages en indexering - Verwijzing: §2.1 / §3.1.5	De opdracht kent een maximumwaarde van € 8.000.000 excl. btw. Kan Opdrachtgever een indicatie geven van het verwachte jaarlijkse afnamevolume of de historische omzet, zodat inschrijvers hun voorraad-, prijs- en dienstverleningsmodel realistisch kunnen dimensioneren?	In paragraaf 2.1.2 van onderhavig Aanbestedingsdocument en het Inschrijfbiljet is een indicatie gegeven inzake de "omvang" van de Opdracht over een looptijd van 4 jaar.
52	Inzicht in afname	Kunt u inzicht geven wanneer u de producten exact verwacht af te nemen en in welke aantallen?	Opdrachtgever kan geen exacte afnameplanning, afnamemomenten of aantallen per product gedurende de looptijd van de Overeenkomst garanderen. De daadwerkelijke behoefte is afhankelijk van onder meer instroom, uitstroom, vervangingscycli, projecten en organisatorische ontwikkelingen. In het aanbestedingsdocument en het Inschrijfbiljet zijn indicatieve aantallen opgenomen om Inschrijvers inzicht te geven in de verwachte omvang van de opdracht. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend en hieruit vloeit geen afnameverplichting voor Opdrachtgever voort.
53	Prijzenblad	Kunt u bevestigen dat deze prijzen uitsluitend ten behoeve van de beoordeling worden gebruikt en geen relatie hebben met toekomstige afnameverplichtingen.	De door Inschrijver opgegeven kortingspercentages zijn leidend tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. De door Opdrachtgever opgegeven referentieprijs (kolom G/H/I van tabblad 'Prijzen') wordt enkel gebruikt ten behoeve van de beoordeling (vergelijkbaarheid van de Inschrijvingen).
54	Prijmodel, kortingspercentages en indexering - Verwijzing: §4.5.3	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor niet-marktconforme, irreële of manipulatieve kortingspercentages uit te sluiten. Kan Opdrachtgever het toetsingskader (bijv. bandbreedtes, benchmark, of onderbouwingsverzoek vooraf) verduidelijken, zodat inschrijvers niet achteraf met een subjectieve uitsluiting worden geconfronteerd?	Opdrachtgever kan vooraf geen objectieve grenswaarden of bandbreedtes vaststellen waarbinnen kortingspercentages moeten vallen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval. Indien een aangeboden kortingspercentage naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding geeft tot twijfel over de realiteitswaarde daarvan, kan Inschrijver worden verzocht een nadere toelichting te geven. Pas na beoordeling van deze toelichting zal Opdrachtgever bepalen of de aanbieding als reëel kan worden aangemerkt. Hiermee wordt voorkomen

			dat irreële of strategisch manipulatieve kortingspercentages invloed hebben op de uitkomst van de aanbesteding.
55	Prijmodel, kortingspercentages en indexering - Verwijzing: §3.3.1 / §4.5.3	Wordt per productcategorie één kortingspercentage gevraagd, of per SKU? En wordt het beoordeelde 'Inschrijfprijs'-mandje (bijlage 4) gebaseerd op actuele adviesprijzen op een peildatum? Zo ja, welke peildatum hanteert Opdrachtgever, zodat alle inschrijvers met dezelfde brutoprijzen rekenen?	Opdrachtgever bevestigt dat geen kortingspercentages per afzonderlijke SKU worden gevraagd. Inschrijver dient uitsluitend de gevraagde kortingspercentages per productcategorie in te vullen, conform het prijzenblad. Voor de beoordeling van de inschrijvingen wordt geen gebruik gemaakt van actuele fabrikanten-adviesprijzen of een separate peildatum. Opdrachtgever heeft in Bijlage 4 – Inschrijfbiljet reeds per opgenomen product een vaste referentieprijs vastgesteld. Deze prijzen vormen uitsluitend de basis voor de beoordeling van de inschrijvingen. Het door Inschrijver aangeboden kortingspercentage per productcategorie wordt toegepast op de door Opdrachtgever opgenomen referentieprijzen. De hieruit voortvloeiende bedragen worden gebruikt voor de berekening van de Inschrijfprijs. Daarmee rekenen alle inschrijvers met dezelfde uitgangsprijzen en wordt een objectieve en gelijkwaardige vergelijking van de aangeboden kortingspercentages gewaarborgd.
56	Prijmodel, kortingspercentages en indexering - Verwijzing: §3.3.1	De kortingspercentages zijn all-in en moeten 'kostendekkend per post' zijn. Diensten zoals pre-provisioning, voorraadbeheer, verlengde garantie en on-site uitrol laten zich moeilijk als percentage op een hardware-adviesprijs uitdrukken. Hoe wenst Opdrachtgever te borgen dat deze percentages toereikend zijn zonder dat dit leidt tot kunstmatig lage of juist opgedreven hardwarekortingen? Is een aanvullende dienstenstaat toegestaan?	Opdrachtgever beoogt nadrukkelijk niet dat de kortingspercentages een één-op-één afspiegeling vormen van de marge op individuele producten. De aangeboden kortingspercentages dienen de totale commerciële aanbieding van Inschrijver weer te geven, inclusief de dienstverlening die onderdeel uitmaakt van de opdracht. Opdrachtgever acht het daarom niet noodzakelijk om een aanvullende dienstenstaat op te nemen. Indien aangeboden kortingspercentages, afzonderlijk of in onderlinge samenhang, aanleiding geven tot twijfel over de realiteitswaarde of uitvoerbaarheid van de aanbieding, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor een nadere toelichting of onderbouwing te vragen.
57	Prijmodel, kortingspercentages en indexering - Verwijzing: §3.3.1	Het prijsmodel gaat uit van fabrikanten-adviesprijs (EMEA) minus kortingspercentage. Voor bepaalde fabrikanten (o.a. Apple) is een publiek verifieerbare bruto EMEA-adviesprijs niet altijd eenduidig beschikbaar. Kan Opdrachtgever bevestigen dat in die gevallen de bruto catalogusprijs van een geautoriseerde distributeur (TD Synnex/Copaco) als leidende referentie geldt, en welke distributeur prevaleert bij verschillen?	Ja, dan geldt de bruto catalogusprijs zoals gehanteerd door een officieel door de fabrikant geautoriseerde distributeur binnen de EMEA-regio. De gehanteerde referentieprijs moet afkomstig zijn van een geautoriseerde distributeur en objectief verifieerbaar zijn. Er geldt geen vaste voorkeur voor een specifieke distributeur. Indien dit van toepassing is, wordt dit in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. De in onderling overleg afgestemde distributeur wordt gedurende de gehele

			looptijd van de Overeenkomst gehanteerd, tenzij partijen in onderling overleg andere afspraken maken.
58	Prijsmodel, kortingspercentages en indexering - Verwijzing: §3.3.1 (opbouw tarieven)	Het tariefmodel is voorgeschreven als fabrikanten-adviesprijs (EMEA) minus een vast kortingspercentage. Voor productgroepen waarbij de fabrikanten-adviesprijs niet transparant, niet publiek verifieerbaar of gedurende de looptijd instabiel is, biedt een opslagmodel op basis van de werkelijke inkoopprijs (werkelijke inkoop + vast opslagpercentage = verkoopprijs) doorgaans een transparanter en beter controleerbaar alternatief, dat Opdrachtgever bovendien inzicht geeft in de daadwerkelijke inkoopcondities. Is Opdrachtgever bereid een dergelijk opslagmodel toe te staan — hetzij als alternatief, hetzij voor specifieke productgroepen waar de adviesprijs onvoldoende eenduidig is — in plaats van of naast het voorgeschreven kortingspercentage? Zo nee, hoe waarborgt Opdrachtgever dat het kortingsmodel in die gevallen kostendekkend en marktconform kan worden aangeboden (§4.5.3)?"	Vraagsteller geeft aan dat voor sommige productgroepen de fabrikanten-adviesprijs niet transparant of niet publiek verifieerbaar is. Opdrachtgever wenst graag van vraagstellers te vernemen welke specifieke productgroepen dit volgens hen betreft. Voor het overige verwijst Opdrachtgever naar het antwoord op vraag 56.
59	Bijlage 4 inschrijfbiljet	In het prijzenblad vraagt Opdrachtgever per productcategorie een afzonderlijk kortingspercentage voor het specifiek genoemde merk, bijvoorbeeld HP bij laptops, en daarnaast één generiek kortingspercentage voor alle overige merken. Deze systematiek sluit volgens Inschrijver onvoldoende aan op de marktpraktijk. Kortingsstructuren verschillen per fabrikant en kunnen ook binnen één productcategorie aanzienlijk uiteenlopen. Een uniform kortingspercentage voor alle overige merken leidt er daardoor toe dat Inschrijver geen reëel en representatief kortingspercentage kan aanbieden voor alle merken die gedurende de looptijd mogelijk worden afgenomen. Dit is des te relevanter omdat Opdrachtgever merkonafhankelijkheid verlangt en gedurende de looptijd ook andere merken kan afnemen dan de specifiek in het prijzenblad genoemde merken. Inschrijver ziet hiervoor twee mogelijke oplossingen: a. Opdrachtgever specificeert per productcategorie welke overige merken gedurende de looptijd kunnen worden afgenomen, waarna Inschrijver per combinatie van productcategorie en merk een afzonderlijk kortingspercentage kan opgeven; of	Nee. Opdrachtgever handhaaft het prijsmodel zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument. Ook voor de categorie 'overige merken' verwijst Opdrachtgever naar het antwoord op vraag 57.

		b. Voor de categorie 'overige merken' wordt niet gewerkt met een vast kortingspercentage, maar met een vast opslagpercentage op de aantoonbare netto inkoopprijs. Verzoek is om het prijsmodel op één van bovenstaande wijzen aan te passen, zodat Inschrijver een reële en marktconforme inschrijving kan doen. Kunt u hiermee instemmen?	
60	Bijlage 4 tabblad 2 - risico van een bindend kortingspercentage op de ongespecificeerde post overige merken	Op tabblad 2 van het Inschrijfbiljet is naast de gespecificeerde HP-, Apple- en Samsung-producten een post overige merken opgenomen, zonder dat is aangegeven welke merken, modellen of productgroepen daaronder vallen. Het opgegeven kortingspercentage is wel voor de gehele looptijd bindend. Inschrijvers moeten daardoor een bindende prijsafsprake maken over een pakket waarvan de samenstelling onbekend is, terwijl kortingspercentages per fabrikant en per productlijn sterk verschillen. Dat brengt een risico mee dat niet in de inschrijving is af te dekken: een defensief laag percentage kost punten in de beoordeling, een realistisch percentage kan tijdens de uitvoering onder de inkoopprijs uitkomen zodra Opdrachtgever merken afneemt met een afwijkende margestructuur. Kan Opdrachtgever aangeven welke merken en productgroepen onder deze post vallen, of anders bevestigen dat deze post niet meeweegt in de beoordeling van de inschrijfprijs?	Opdrachtgever bevestigt dat de categorie "overige merken" niet meeweegt in de beoordeling van de inschrijfprijs. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de in het Inschrijfbiljet opgenomen referentieproducten en referentieprijzen (regels 29 tot en met 45 van het Inschrijfbiljet). De categorie "overige merken" maakt wel onderdeel uit van de Overeenkomst, zodat Opdrachtgever gedurende de looptijd de mogelijkheid behoudt om ook producten van andere merken en productgroepen af te nemen die binnen de scope van de opdracht vallen. De exacte samenstelling hiervan staat vooraf niet vast. Aan de categorie "overige merken" kunnen daarom geen indicatieve afnameaantallen, merken of modellen worden gekoppeld. Het opgegeven kortingspercentage blijft gedurende de looptijd van toepassing op deze categorie overeenkomstig de prijsafspraken uit de overeenkomst.
61	Leidraad pag 24 fabrikantenadviesprijzen (EMEA)	Bruto catalogusprijs distributeur Opdrachtgever geeft aan dat, indien geen publieke of eenduidige fabrikantenadviesprijs beschikbaar is, de bruto catalogusprijs van een geautoriseerde distributeur als referentie kan worden gebruikt. Inschrijver constateert echter dat distributeurs in de praktijk doorgaans geen bruto catalogusprijs hanteren, maar uitsluitend netto prijzen of klantspecifieke inkoopprijzen beschikbaar stellen. Kunt u toelichten welke prijs Opdrachtgever in deze situatie als referentieprijs accepteert?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 57. Indien een distributeur geen bruto catalogusprijs publiceert, dient Opdrachtnemer de gehanteerde referentieprijs desgevraagd te kunnen onderbouwen met beschikbare prijsdocumentatie van de betreffende geautoriseerde distributeur. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze prijsstelling te toetsen op redelijkheid en marktconformiteit.
62	Leidraad pag 24 fabrikantenadviesprijzen (EMEA)	Producten zonder fabrikantenadviesprijs Niet alle fabrikanten hanteren voor al hun producten een fabrikantenadviesprijs. Dit geldt bijvoorbeeld voor specifieke configuraties of maatwerkconfiguraties, waarvoor uitsluitend een netto inkoopprijs beschikbaar is.	Nee, Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 61.

		Hoe dient Inschrijver in deze gevallen de verkoopprijs en het overeengekomen kortingspercentage vast te stellen? Inschrijver stelt voor om voor producten waarvoor geen fabrikantenadviesprijs beschikbaar is, te werken met een vooraf overeengekomen opslagpercentage op de aantoonbare netto inkoopprijs. Kunt u hiermee instemmen?	
63	Leidraad pag 24 fabrikanten-adviesprijzen (EMEA)	Producten zonder fabrikantenadviesprijs Niet alle fabrikanten hanteren voor al hun producten een fabrikantenadviesprijs. Dit geldt bijvoorbeeld voor specifieke configuraties of maatwerkconfiguraties, waarvoor uitsluitend een netto inkoopprijs beschikbaar is. Hoe dient Inschrijver in deze gevallen de verkoopprijs en het overeengekomen kortingspercentage vast te stellen? Inschrijver stelt voor om voor producten waarvoor geen fabrikantenadviesprijs beschikbaar is, te werken met een vooraf overeengekomen opslagpercentage op de aantoonbare netto inkoopprijs. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 61.
64	§3.3.1	Indien meerdere geautoriseerde distributeurs verschillende bruto catalogusprijzen hanteren, welke prijs geldt dan als referentie?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 61.
65	Paragraaf 3.3.1 - peilmoment en bron van de fabrikanten-adviesprijs	In paragraaf 3.3.1 wordt teruggevallen op de bruto catalogusprijs van een geautoriseerde EMEA-distributeur, waaronder TD Synnex en Copaco. Fabrikanten wijzigen hun adviesprijzen meermalen per jaar en distributeurs publiceren die wijzigingen niet gelijktijdig. Zonder vast peilmoment kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij iedere order van een andere prijs uitgaan. a. Op welk moment wordt de geldende fabrikanten-adviesprijs (EMEA) vastgesteld: bij bestelling, bij orderbevestiging of bij facturatie? b. En op welke wijze en met welke frequentie houdt Opdrachtgever deze prijzen bij?	a. Op het moment van bestelling. b. Opdrachtgever houdt de betreffende prijzen niet zelfstandig of periodiek bij. Het is aan Opdrachtnemer om bij iedere bestelling de op dat moment geldende bruto fabrikanten-adviesprijs (EMEA) van een geautoriseerde EMEA-distributeur als uitgangspunt te hanteren en deze desgevraagd inzichtelijk te maken. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de gehanteerde adviesprijs en de toepassing van het aangeboden kortingspercentage te controleren.
66	Prijsmodel, kortingspercentages en indexering - Verwijzing: §3.3.2	Bij een prijsverhoging van de adviesprijs verschuift de verkoopprijs mee bij een vast kortingspercentage. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de opgegeven kortingspercentages het enige vaste element zijn en	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.

		dat de onderliggende adviesprijs gedurende de looptijd mag meebewegen (zowel omhoog als omlaag) conform §3.3.2?	
67	Prijmodel, kortingspercentages en indexering - Verwijzing: §3.3.2	Indexering: prijswijzigingen zijn uitsluitend toegestaan op basis van fluctuatie van de fabrikanten-adviesprijs (EMEA). Betekent dit dat wijzigingen in inkoopcondities buiten de adviesprijs om (bijv. valuta-effecten, component-toeslagen, gewijzigde distributeurmarges) niet mogen worden doorbelast, ook niet wanneer de fabrikant de adviesprijs ongewijzigd laat? Hoe wenst Opdrachtgever met dergelijke marktbrede kostenstijgingen om te gaan?	Eventuele inkoopvoordelen, prijsafspraken met fabrikanten, distributeurscondities, valuta-effecten, componentkosten, logistieke kosten of wijzigingen in marges maken onderdeel uit van de bedrijfsvoering en prijsstelling van Inschrijver en leiden op zichzelf niet tot een aanpassing van het overeengekomen kortingspercentage. Indien de fabrikant de adviesprijs (EMEA) wijzigt, werkt deze wijziging automatisch door in de prijs die Opdrachtgever betaalt, waarbij het overeengekomen kortingspercentage ongewijzigd blijft. Opdrachtgever heeft bewust voor deze systematiek gekozen omdat deze gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een transparante, objectieve en voor alle partijen eenduidige prijsbepaling mogelijk maakt in een markt waarin prijzen regelmatig wijzigen. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om naast wijzigingen van de fabrikanten-adviesprijs (EMEA) aanvullende gronden voor prijsaanpassing toe te staan.
68	§3.3.2	Kunt u bevestigen of voorafgaande schriftelijke goedkeuring vereist is voor iedere prijswijziging als gevolg van gewijzigde fabrikantadviesprijzen?	Nee, Opdrachtgever heeft gekozen voor een systematiek waarbij de op het moment van bestelling geldende bruto fabrikanten-adviesprijs (EMEA) van een geautoriseerde EMEA-distributeur het uitgangspunt vormt, verminderd met het door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentage. Wijzigingen in de onderliggende fabrikanten-adviesprijs werken daardoor automatisch door in de af te nemen prijs. Opdrachtnemer dient de gehanteerde bruto fabrikanten-adviesprijs desgevraagd inzichtelijk te maken. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de toegepaste adviesprijs en het aangeboden kortingspercentage te controleren.
69	Paragraaf 3.3.1 - vast kortingspercentage op een wijzigende fabrikanten-adviesprijs	In paragraaf 3.3.1 en 4.5.3 is bepaald dat de verkoopprijs wordt gevormd door de fabrikanten-adviesprijs (EMEA) minus het opgegeven kortingspercentage, en dat dit kortingspercentage gedurende de gehele looptijd vaststaat. Dat legt bij Opdrachtnemer een risico neer dat hij niet kan beheersen: verlaagt een fabrikant zijn adviesprijs zonder de inkoopprijs evenredig te verlagen, dan komt de verkoopprijs onder de inkoopprijs te liggen. Bij een toestel met een adviesprijs van 1.000 euro, een inkoopprijs van 900 euro en een geboden korting van 10 procent leidt een verlaging van de adviesprijs naar 950 euro er al toe dat onder inkoop wordt geleverd. Inschrijvers zullen dat risico in hun kortingspercentage moeten verdisconteren, wat de aanbieding voor Opdrachtgever duurder maakt. Is Opdrachtgever bereid het prijsmodel	Opdrachtgever handhaaft de gekozen prijsstructuur. Naar de mening van Opdrachtgever zijn er voldoende waarborgen opgenomen, zoals indicatieve aantallen in deze aanbesteding, jaarlijkse prognose vanuit Opdrachtgever en percentage strategische voorraad.

		om te zetten naar een inkoopprijs met een vaste opslag, of anders een periodieke herijking van de kortingspercentages op te nemen op het moment dat een fabrikant zijn adviesprijs wijzigt?	
70	Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.3.1 en paragraaf 4.5.3	Prijzmodel: In het prijzenblad en paragraaf 3.3.1 wordt de verkoopprijs bepaald op basis van de fabrikantadviesprijs minus een vast kortingspercentage. Dit model houdt geen rekening met actuele inkooprijzen, projectprijzen, staffelkortingen en tijdelijke fabrikantkortingen. Deze voordelen hangen onder meer af van het merk, de productlijn, het model en het bestelde volume. Omdat het bestelgedrag voor de komende zes jaar niet vaststaat, moet iedere inschrijver vooraf een gemiddeld kortingspercentage bepalen. Hierdoor profiteert Opdrachtgever niet automatisch van hogere kortingen bij grote afnames. Een rekenvoorbeeld verduidelijkt dit. Bij een fabrikantadviesprijs van € 1.000 en een vast kortingspercentage van 15% betaalt Opdrachtgever € 850 per laptop. Bij een bulkbestelling van bijvoorbeeld 150 laptops kan de aantoonbare actuele inkoopprijs door een projectkorting dalen naar € 700. Bij een opslag van 3% bedraagt de verkoopprijs dan € 721. Opdrachtgever betaalt met het huidige kortingsmodel € 129 per laptop meer. Bij 150 laptops is dat € 19.350. De bedragen dienen uitsluitend ter illustratie, maar tonen aan dat een hoger kortingspercentage op de adviesprijs niet noodzakelijk tot de laagste verkoopprijs leidt. a. Wij verzoeken u daarom de verkoopprijs te baseren op de aantoonbare actuele inkoopprijs, vermeerderd met een vast opslagpercentage. Hierdoor ontvangt Opdrachtgever alle beschikbare project-, volume- en fabrikantkortingen. De inkoopprijs kan desgevraagd met een inkoopfactuur of gelijkwaardig bewijs worden aangetoond. b. Wij verzoeken u tevens een minimumopslag van 3% te hanteren. Dit percentage past bij een gangbaar en eerlijk verdienmodel voor resellers en voorkomt strategische inschrijvingen. De opslag dekt mede de eisen, dienstverlening en KPI-verplichtingen uit de aanbestedingsstukken. Gaat u hiermee akkoord?	a. Niet akkoord, Opdrachtgever handhaaft de gekozen systematiek. b. Nee, Opdrachtgever zal geen minimum opslagpercentage voorschrijven. Het is aan Inschrijver om een realistische, uitvoerbare en kostendekkende aanbieding uit te brengen, rekening houdend met alle eisen, dienstverlening, risico's en verplichtingen uit de overeenkomst. Indien Opdrachtgever aanleiding ziet te twijfelen aan de realiteitswaarde van een aanbieding, behoudt zij zich het recht voor nadere toelichting of onderbouwing te vragen.

71	Paragraaf 3.3.1 Tarieven, Paragraaf 3.3.2 Indexering, Eis 24 , Eis 11	a. In het prijzenblad worden voor diverse producten referentieprijzen gehanteerd. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst nader toe te lichten op basis van welke prijslijst, prijspublicatie of referentiebron deze referentieprijzen zijn vastgesteld. b. Daarnaast zijn de aangeboden kortingspercentages gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst van toepassing. Hoe dient te worden omgegaan met producten die gedurende de contractperiode End-of-Life (EOL) raken en worden vervangen door een opvolgend model? Kan aanbestedende dienst aangeven op welke wijze in dat geval de nieuwe referentieprijs en het daaraan gekoppelde kortingspercentage worden vastgesteld, zodat gedurende de gehele looptijd sprake blijft van een transparante en objectief verifieerbare prijsstelling?	a. De in het Inschrijfbiljet opgenomen referentieprijzen zijn door Opdrachtgever vastgesteld ten behoeve van een uniforme en objectieve beoordeling van de inschrijvingen. Deze referentieprijzen dienen uitsluitend als rekenbasis voor de beoordeling van de inschrijvingen. Opdrachtgever verstrekt geen nadere specificatie van de onderliggende prijslijsten, prijspublicaties of referentiebronnen waarop deze referentieprijzen zijn gebaseerd. Voor de beoordeling van de inschrijvingen is dit ook niet noodzakelijk, aangezien alle inschrijvers rekenen met dezelfde door Opdrachtgever vastgestelde referentieprijzen. Hierdoor is sprake van een gelijke en objectieve vergelijking van de aangeboden kortingspercentages. Aan de opgenomen referentieprijzen kunnen geen rechten worden ontleend voor toekomstige afnames gedurende de looptijd van de overeenkomst. De daadwerkelijke prijzen worden bepaald overeenkomstig de prijsafspraken zoals opgenomen in de overeenkomst. b. Indien een product niet langer leverbaar is en wordt vervangen door een opvolgend model, geldt voor het opvolgende model de op het moment van bestelling geldende bruto fabrikanten-adviesprijs (EMEA) van een geautoriseerde EMEA-distributeur als nieuwe referentieprijs. Op deze referentieprijs wordt vervolgens het door Opdrachtnemer voor de betreffende productcategorie aangeboden vaste kortingspercentage toegepast.
72	Eis 36	In eis 36 wordt een substantiële pre-provisioningdienstverlening uitgevraagd, terwijl paragraaf 3.3.1 voorschrijft dat deze werkzaamheden volledig moeten worden verdisconteerd in de hardwarekortingen. Aangezien de omvang van deze werkzaamheden niet rechtstreeks samenhangt met de waarde van het betreffende hardwareproduct, verzoeken wij Opdrachtgever toe te lichten hoe deze systematiek volgens haar voldoet aan het proportionaliteits- en transparantiebeginsel en hoe wordt voorkomen dat inschrijvers genoodzaakt zijn arbeidscomponenten onevenredig te verwerken in productprijzen en kortingspercentages.	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 56.
73	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.3	Kosten montage en uitrol op locatie: Montage- en uitrolkosten verschillen sterk per project (bijv. per locatie en projectomvang). Wij verzoeken u toe te staan deze dienstverlening per nadere opdracht afzonderlijk te offren. Gaat u hiermee akkoord?	Bij vaste werkplekvervangingen op locatie van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer de kosten voor montage- en uitrol afzonderlijk offren.

74	EAN nummer	Bijlage 4 - Inschrijfbiljet: Voor de meeste artikelen heeft Aanbestedende Dienst een EAN nummer opgegeven. Echter ontbreekt deze voor de iPhone 16e en de iPad hoes. Kunt u deze alsnog toevoegen of anders aangeven waarom deze ontbreken?	iPhone 16e: MD1Q4ZD/A fabrikant nummer iPad Hoes: 920-011413 fabrikant nummer Deze zijn aangevuld op het Inschrijfbiljet, zoals bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen.
75	SKU	Om tot een eerlijk en transparant prijsvergelijk te komen is het erg belangrijk dat inschrijvers exact dezelfde artikelen aanbieden. Om dat te borgen verzoeken we Aanbestedende Dienst om per artikel ook de betreffende SKU op te geven in bijlage 4.	Naar de mening van Opdrachtgever zijn de EAN nummers voldoende om een tot een aanbidding te komen.
76	Programma van Eisen — techniek en assortiment - Verwijzing: Eis 25	Eis 25 noemt zowel een 14-inch als een 16-inch laptop, terwijl de indicatieve staffel HP ProBook 16" en ProElite/EliteBook 14" vermeldt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het merkonafhankelijk is en dat gelijkwaardige modellen van andere fabrikanten (bijv. Lenovo, Dell) zijn toegestaan, mits aan de minimale specificaties wordt voldaan?	Nee, de in het prijzenblad opgenomen HP-producten zijn opgenomen als referentieproducten ten behoeve van een uniforme en objectieve prijsvergelijking tussen inschrijvers. Om de inschrijvingen vergelijkbaar te maken dienen alle inschrijvers deze referentieproducten te prijzen conform het prijzenblad. Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van de Overeenkomst onder meer de in het prijzenblad genoemde HP-producten af te kunnen nemen. Dit laat onverlet dat Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst, afhankelijk van de behoefte, tevens andere merken en modellen kan afnemen binnen het aangeboden dynamische assortiment en conform de eisen uit het aanbestedingsdocument en de overeengekomen kortingspercentages.
77	Schermgrootte EliteBook	Inschrijvingsbiljet, tabblad Prijs - In cel B30 staat Laptop 16", terwijl het type + specificaties (EliteBook 8 G1i 14) en het EAN-nummer impliceert dat dit model een 14 inch betreft. Graag uw verduidelijking.	Onze standaard is altijd 16 inch. Echter de Elitebook 14 inch is voor de zwaar gebruikers die o.a. meer geheugen willen hebben. Op het inschrijfbiljet is cel B30 aangepast naar 14 inch.
78	Aanpassing laptopserie	Voor de laptops vraagt Aanbestedende Dienst de HP Probook 4 G1i en de HP EliteBook 8 G1i uit. Momenteel zijn veel G1 modellen voor zowel de ProBook als de EliteBook minder goed leverbaar of zelfs niet meer beschikbaar. Met het oog op beschikbaarheid en toekomstbestendigheid stellen we voor om deze types aan te passen van G1 naar G2. Graag uw reactie.	Opdrachtgever begrijpt de zorg ten aanzien van de beschikbaarheid van de genoemde referentieproducten. De in het Inschrijfbiljet opgenomen producten zijn echter referentieproducten die uitsluitend worden gebruikt voor de beoordeling en onderlinge vergelijking van de inschrijvingen. Opdrachtgever handhaaft daarom de opgenomen referentieproducten in het Inschrijfbiljet. Indien een referentieproduct gedurende de looptijd van de Overeenkomst End-of-Life (EOL) raakt of niet meer leverbaar is, dient Opdrachtnemer een gelijkwaardig of opvolgend model aan te bieden dat minimaal voldoet aan de overeengekomen specificaties en eisen.

			Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om het Inschrijfbiljet aan te passen van G1 naar G2.
79	Opslag EliteBook	Voor de EliteBook vraagt u een model met 1 TB opslag uit. De standaardconfiguratie van de 14 inch EliteBook heeft echter 512 GB. Wij adviseren in het kader van beschikbaarheid, levertijd en prijs om de standaardconfiguratie uit te vragen en geen custombuild. Gezien de vele opslag in de cloud zou 512 GB opslag ook ruimschoots afdoende moeten zijn. Graag uw aanpassing van 1 TB naar 512 GB opslag voor dit type.	Opdrachtgever heeft bewust gekozen voor een configuratie met 1 TB opslag, omdat deze aansluit bij de beoogde inzet en levensduur van het apparaat binnen de deelnemende organisaties. Opdrachtgever begrijpt dat een configuratie met 512 GB in sommige gevallen als standaardconfiguratie beschikbaar is. Dit vormt echter geen aanleiding om de gevraagde specificaties aan te passen. De in het Inschrijfbiljet opgenomen producten dienen als referentieproducten voor een uniforme en objectieve beoordeling van de inschrijvingen. Opdrachtgever handhaaft daarom de gevraagde configuratie van 1 TB opslag. Indien de gevraagde configuratie via een standaard- of maatwerkconfiguratie geleverd wordt, laat Opdrachtgever aan Inschrijver.
80	Eis 29	Wij verzoeken u te bevestigen dat tablets gezamenlijk met een beschermhoes moeten worden geleverd. Is dit correct?	Dit is correct.
81	Eis 28	Wij verzoeken u te bevestigen dat mobiele telefoons gezamenlijk met een beschermhoes moeten worden geleverd. Is dit correct?	Dit is correct.
82	Eis 27	Wij verzoeken u te bevestigen dat laptops gezamenlijk met een passende laptoptas, sleeve of rugzak moeten worden geleverd. Is dit correct?	Dit is correct. In 90% van de gevallen zal er standaard een laptoptas geleverd dient te worden.
83	Eis 27	In eis 27 wordt voorgeschreven dat producten inclusief accessoires worden geleverd. Kan aanbestedende dienst bevestigen welke accessoires standaard onderdeel uitmaken van levering per productcategorie en welke accessoires optioneel afgenomen kunnen worden?	Bij onderstaande productcategorieën dienen standaard de volgende accessoires/randapparatuur te worden meegeleverd: • Laptop: laptoptas, muis en lader. • Samsung-smartphone: beschermhoes (bij voorkeur zwart of transparant en antislip) en lader. • iPhone: beschermhoes (bij voorkeur zwart of transparant en antislip) en screenprotector. • Tablet: beschermhoes met geïntegreerd toetsenbord. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende accessoires af te nemen indien de behoefte daartoe aanleiding geeft. De hierboven genoemde accessoires worden beschouwd als de standaard mee te leveren accessoires bij de betreffende productcategorie.
84	Eis 11 en eis 24 - opvolgmodellen	In paragraaf 2.2 bepaalt eis 11 dat producten die niet in deze aanbesteding worden genoemd kunnen worden toegevoegd, waarbij	Het in eis 11 opgenomen recht van Opdrachtgever om producten bij een andere leverancier in te kopen, ziet op situaties waarin behoefte bestaat

	binnen of buiten de overeenkomst	Opdrachtgever zich uitdrukkelijk het recht voorbehoudt deze bij een andere leverancier in te kopen. Eis 24 bepaalt daarentegen dat Opdrachtnemer het kernassortiment actualiseert en gehouden is opvolgmodellen te leveren. Deze twee eisen lijken elkaar tegen te spreken, omdat een opvolgmodel per definitie niet in de aanbesteding is genoemd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het recht om bij een andere leverancier in te kopen uitsluitend geldt voor nieuwe productcategorieën buiten de scope van deze opdracht, en niet voor opvolgmodellen of nieuwere generaties binnen het kernassortiment?	aan producten die niet tot de scope van de opdracht of het overeengekomen kernassortiment behoren. Dit recht is niet bedoeld om opvolgmodellen of nieuwe generaties van producten binnen het kernassortiment structureel buiten de Overeenkomst om bij een andere leverancier af te nemen.
85	Programma van Eisen — techniek en assortiment - Verwijzing: Eis 9 / §2.1.2	Eis 9 staat uitsluitend nieuwe EMEA-kanaalproducten toe. Bij kwaliteitscriterium E (inruilvergoeding) en eis 55 (ITAD/hergebruik) wordt echter juist circulariteit gevraagd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het verbod op refurbished uitsluitend ziet op te leveren hardware, en niet op de verwerking van ingenomen apparatuur?	Het verbod is alleen van toepassing op aan Opdrachtgever te leveren hardware.
86	Eis 9 - grijs geïmporteerde apparatuur en het officiële distributiekanaal	In paragraaf 2.2 is bij eis 9 bepaald dat uitsluitend nieuwe, originele en ongebruikte producten mogen worden geleverd en dat geen grijs geïmporteerde apparatuur is toegestaan. Fabrikanten als Apple en Samsung merken toestellen die niet voor de Benelux zijn bestemd aan als grijs geïmporteed, terwijl de eis spreekt over de EMEA-markt. Een inschrijver die uitsluitend via het officiële Nederlandse distributiekanaal levert, voldoet daarmee aan de strengste uitleg, maar de eistekst laat ook een ruimere lezing toe. Kan Opdrachtgever bevestigen dat levering via het officiële distributiekanaal zoals door de fabrikant gesteld wordt, verplicht is om aan deze eis te voldoen?	Ja. Opdrachtgever bevestigt dat voor het voldoen aan eis 9 uitsluitend nieuwe, originele en ongebruikte producten mogen worden geleverd die afkomstig zijn uit het door de fabrikant geautoriseerde distributiekanaal voor de Nederlandse dan wel Benelux-markt. Apparatuur die door de fabrikant wordt aangemerkt als grijs geïmporteerd voldoet niet aan deze eis. Opdrachtnemer dient desgevraagd de herkomst van de geleverde apparatuur via het officiële distributiekanaal te kunnen aantonen. Opdrachtgever acht dit van belang om de authenticiteit, garantieafhandeling, ondersteuning en naleving van de toepasselijke eisen te waarborgen. De verwijzing naar de EMEA-markt in de aanbestedingsstukken ziet op de gehanteerde prijsreferentiesystematiek en doet geen afbreuk aan de eis dat de geleverde apparatuur bestemd moet zijn voor de Nederlandse markt en afkomstig moet zijn uit het officiële distributiekanaal van de fabrikant.
87	Leidraad pag 18 eis 62	Eis 62 verlangt dat Opdrachtnemer aantoont dat de geleverde ICT-hardware gedurende de gehele supply chain is beschermd tegen ongeautoriseerde toegang of manipulatie. Voor Inschrijver is niet duidelijk tot hoever deze verplichting reikt. Inschrijver kan aantonen dat de producten afkomstig zijn uit het officiële distributiekanaal en dat deze in verzegelde verpakking worden ontvangen en vervolgens onder gecontroleerde omstandigheden worden opgeslagen en vervoerd. Inschrijver heeft echter niet	Ja. Opdrachtgever bevestigt dat aan eis 62 wordt voldaan wanneer Inschrijver kan aantonen dat de geleverde producten afkomstig zijn uit het officiële en door de fabrikant geautoriseerde distributiekanaal, de producten in verzegelde verpakking worden ontvangen en vanaf het moment van ontvangst aantoonbare maatregelen treft om ongeautoriseerde toegang, wijziging of manipulatie van de producten te voorkomen. Opdrachtgever verlangt niet dat Inschrijver zelfstandig toezicht houdt op iedere afzonderlijke schakel in de distributieketen voorafgaand aan ontvangst van de producten. De verantwoordelijkheid van Inschrijver ziet op het

		zelfstandig inzicht in of controle over iedere afzonderlijke schakel in de distributieketen vóór ontvangst bij Inschrijver. Kunt u bevestigen dat aan eis 62 wordt voldaan wanneer Inschrijver de herkomst via het officiële distributiekanaal kan aantonen, controleert dat de producten in verzegelde verpakking worden ontvangen en vanaf het moment van ontvangst aantoonbare maatregelen treft tegen ongeautoriseerde toegang en manipulatie?	aantoonbaar beheersen van de supply chain voor zover dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt.
88	Eis 62	Opdrachtnemer heeft niet gedurende de volledige supply chain zeggenschap over verpakking, transport en beveiligingsmaatregelen van fabrikanten, distributeurs en vervoerders. Daardoor kan Opdrachtnemer deze eis niet zelfstandig borgen. Wij verzoeken u eis 62 te schrappen.	Nee, eis 62 wordt gehandhaafd. Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 87.
89	Eis 62	Welke bewijsstukken worden door Opdrachtgever geaccepteerd als voldoende onderbouwing van de vereiste chain of custody?	Opdrachtgever schrijft geen specifiek bewijsstuk of certificeringsschema voor. Opdrachtnemer dient op verzoek met objectieve en verifieerbare documentatie aan te tonen dat de geleverde ICT-hardware gedurende de gehele supply chain beschermd is geweest tegen ongeautoriseerde toegang of manipulatie conform eis 62 en het antwoord op vraag 87.
90	Eisen 72, 73 en 74 - verantwoordelijkheid voor security-eigenschappen van geselecteerde producten	In paragraaf 2.2 stellen de eisen 72, 73 en 74 dat de geleverde ICT-hardware TLS 1.2 of hoger ondersteunt, secure by default is en beschikt over een gedocumenteerd patch- en vulnerabilitybeleid. De producten op het prijsblad zijn door Opdrachtgever zelf geselecteerd; de genoemde eigenschappen worden bepaald door de fabrikant en niet door Opdrachtnemer. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk of aansprakelijk is voor producteigenschappen die voortkomen uit die selectie, en dat deze eisen zich richten op het beschikbaar stellen van de fabrikantinformatie en niet op het garanderen van de producteigenschappen zelf?	Opdrachtgever bevestigt dat de in eisen 72, 73 en 74 genoemde producteigenschappen in belangrijke mate worden bepaald door de fabrikant van de betreffende ICT-hardware. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor productspecifieke eigenschappen die inherent zijn aan de door de fabrikant ontwikkelde en geleverde hardware, mits de geleverde producten voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde eisen en specificaties. Opdrachtnemer blijft wel verantwoordelijk voor het leveren van producten die voldoen aan de eisen uit de aanbestedingsstukken en voor het beschikbaar stellen van de relevante documentatie en informatie die de fabrikant hierover publiekelijk beschikbaar stelt. Voor zover informatie over TLS-ondersteuning, security-functionaliteiten, patchbeleid, vulnerabilitybeleid, EOL- of EOS-data uitsluitend door de fabrikant wordt verstrekt, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij deze informatie beschikbaar stelt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft echter geen verdergaande garanties af te geven dan hetgeen door de fabrikant voor het betreffende product is gepubliceerd.
91	Eis 74	Fabrikanten publiceren niet voor ieder product vooraf een patch- en updatebeleid of concrete EOL- en EOS-data. Wij verzoeken u te	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.

		bevestigen dat Opdrachtnemer de gevraagde informatie verstrekt voor zover de fabrikant deze beschikbaar stelt.	
92	Eis 75	Wat verstaat Opdrachtgever onder "constatering" van een kwetsbaarheid waarbinnen de meldtermijn van 48 uur start?	Onder "constatering" verstaat Opdrachtgever het moment waarop Opdrachtnemer kennisneemt van, dan wel redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van, een kwetsbaarheid of beveiligingsincident dat relevant kan zijn voor de door Opdrachtgever afgenomen ICT-hardware. Hieronder vallen bijvoorbeeld meldingen van fabrikanten, leveranciers, CERT's, erkende security advisories of andere door Opdrachtnemer gebruikte monitoringsbronnen. De meldtermijn van 48 uur vangt aan vanaf het moment van deze constatering en niet pas nadat het volledige onderzoek naar de impact is afgerond. Indien op dat moment nog niet alle details bekend zijn, verwacht Opdrachtgever binnen 48 uur een initiële melding met de beschikbare informatie, gevolgd door aanvullende informatie zodra deze beschikbaar komt. Hiermee wordt invulling gegeven aan de verplichting om Opdrachtgever tijdig te informeren over mogelijk relevante beveiligingsrisico's.
93	Programma van Eisen — techniek en assortiment - Verwijzing: Eis 36	Eis 36 vereist Windows Autopilot pre-provisioned deployment, Samsung Knox en Apple Business Manager registratie vóór levering met de Intune-MDM van Opdrachtgever. Worden de benodigde tenant-toegang, MDM-configuratieprofielen en autorisaties tijdig door Opdrachtgever beschikbaar gesteld, en vanaf welk moment in de implementatiefase?	Streven is zo snel mogelijk na startdatum implementatie en voor operationele livegang.
94	Eis 36	In eis 36 wordt voorgeschreven dat laptops vóór levering worden geregistreerd binnen Microsoft Autopilot en dat mobiele telefoons worden geregistreerd binnen Samsung Knox respectievelijk Apple Business Manager ten behoeve van de door Opdrachtgever gebruikte Intune-omgeving. Aangezien de aanbesteding wordt uitgevoerd voor vier afzonderlijke organisaties (GGD HvB, GGD NOG, GGD WB en RAV BMWN), verzoeken wij u te verduidelijken of voor alle deelnemende organisaties één uniforme inrichting, werkwijze en registratiestructuur van toepassing is, dan wel of iedere organisatie haar eigen processen, configuraties, tenants, autorisaties en beheerafspraken hanteert	De deelnemende organisaties beschikken ieder over een eigen inrichting, tenant, configuratie en autorisatiestructuur. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat registraties voor Microsoft Autopilot, Samsung Knox, Apple Business Manager en de daaraan gekoppelde Intune-omgevingen per organisatie kunnen verschillen. Opdrachtgever verwijst ook naar het antwoord op vraag 93.
95	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.5.7	Wij verzoeken u te bevestigen dat pre-provisioning niet van toepassing is op "bijbehorende accessoires".	Ja, Opdrachtgever bevestigt dat pre-provisioning uitsluitend van toepassing is op devices waarvoor registratie en configuratie in Microsoft Autopilot, Samsung Knox, Apple Business Manager en/of Intune vereist is. Pre-provisioning is niet van toepassing op bijbehorende accessoires zoals tassen, hoezen, toetsenborden, muizen, screenprotectors, laders, kabels en

			vergelijkbare randapparatuur. Deze dienen uitsluitend correct en volledig te worden meegeleverd conform de bestelling.
96	Webshops, OCI-koppeling en AFAS - Verwijzing: Eis 31	Eis 31 vraagt twee op Opdrachtgever ingerichte webshops waarin uitsluitend het vastgestelde assortiment zichtbaar is, waarbij met geautoriseerde bestellers wordt gewerkt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het gaat om één door Opdrachtgever vastgesteld klantassortiment, waarbinnen via rollen en rechten wordt gestuurd welke producten een individuele besteller kan zien en bestellen (bijvoorbeeld reguliere HSC-bestellingen versus zelf te bestellen artikelen zoals headsets), en dus niet meerdere afzonderlijk samengestelde, onderling verschillende assortimenten per individuele gebruiker? Anders geformuleerd: verwacht Opdrachtgever per rol of besteller telkens hetzelfde klantassortiment met een zichtbaarheids-/autorisatielaag daarop?	Dit klopt, het assortiment is per rol identiek.
97	Webshops, OCI-koppeling en AFAS - Verwijzing: Eis 31	Betekent 'twee webshops' twee technisch gescheiden omgevingen, of volstaat één webshopplatform met twee ingangen/autorisatieprofielen (HSC vs. de individuele organisaties)? Een bevestiging hiervan voorkomt onnodige inrichtings- en beheerkosten.	Mag beiden, één webshopplatform met meerdere ingangen per organisatie/autorisatieprofielen is ook toegestaan.
98	Webshops, OCI-koppeling en AFAS - Verwijzing: Eis 31	Wie is verantwoordelijk voor het AFAS-zijdige deel van de koppeling (configuratie, autorisatie, testen) — Opdrachtgever/HSC of de huidige AFAS-partner? Worden testomgeving, technische contactpersoon en benodigde documentatie tijdig na gunning beschikbaar gesteld binnen de implementatietermijn?	Voor een zorgvuldige beantwoording vindt momenteel afstemming plaats met een externe partij. De beantwoording van deze vraag wordt zo spoedig mogelijk verstrekt via een aanvullende Nota van Inlichtingen. Opdrachtgever wenst nog op te merken dat Opdrachtgever momenteel bezig is met de implementatie van een nieuw ERP systeem van leverancier AFAS. Dit systeem gaat per 1 januari 2027 live. Indien Opdrachtnemer de benodigde OCI-koppeling(en) vóór deze datum kan opleveren, worden deze getest in de testomgeving van AFAS.
99	Webshops, OCI-koppeling en AFAS - Verwijzing: Eis 31	Kan Opdrachtgever bevestigen dat het punch-out (OCI) scenario betreft, waarbij de besteller vanuit AFAS naar de webshop navigeert en de winkelwagen terugkoppelt naar AFAS, en niet een volledige API-/cataloguskoppeling? Zo niet, welk integratiescenario wordt precies verwacht?	Voor een zorgvuldige beantwoording vindt momenteel afstemming plaats met een externe partij. De beantwoording van deze vraag wordt zo spoedig mogelijk verstrekt via een aanvullende Nota van Inlichtingen.
100	Webshops, OCI-koppeling en AFAS	Eis 31 vereist twee afzonderlijke, op de opdrachtgever ingerichte webshops met een OCI-koppeling naar AFAS. Kan Opdrachtgever de exacte AFAS-versie/module (Profit/AFAS Online) en de gewenste OCI-versie (OCI 4.0 of 5.0) specificeren, zodat Inschrijver de technische haalbaarheid en koppelinrichting correct kan inschatten?	Voor een zorgvuldige beantwoording vindt momenteel afstemming plaats met een externe partij. De beantwoording van deze vraag wordt zo spoedig mogelijk verstrekt via een aanvullende Nota van Inlichtingen.

101	Webshops, OCI-koppeling en AFAS - Verwijzing: Eis 32	Acht Opdrachtgever een operationele termijn van 4 weken voor twee maatwerkwebshops inclusief geteste OCI-AFAS-koppeling realistisch? Is Opdrachtgever bereid deze termijn te verruimen naar bijvoorbeeld 6-8 weken, of te koppelen aan de start van de gebruikperiode (1-1-2027) in plaats van de gunningsdatum?	Aangezien de planning wordt aangepast, wordt de termijn voor het opleveren van de gevraagde koppeling(en) verschoven naar <u>uiterlijk 15 januari 2027</u> . Opdrachtgever wenst zo snel mogelijk gebruik te kunnen maken van de webshops voor het plaatsen van bestellingen. In de periode van 1 januari 2027 tot 15 januari 2027 dient Opdrachtgever wel bestellingen te kunnen plaatsen bij Opdrachtnemer. De wijze van bestellen voor deze specifieke periode wordt na gunning tussen Partijen overeengekomen.
102	Webshops, OCI-koppeling en AFAS - Verwijzing: Eis 32	Eis 32 stelt dat beide webshops uiterlijk 4 weken na definitieve gunning operationeel zijn. Nu de OCI-koppeling mede afhankelijk is van medewerking en beschikbaarheid van (de AFAS-partner van) Opdrachtgever: is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat deze termijn niet gaat lopen dan wel wordt opgeschort zolang de daarvoor benodigde input/omgeving van Opdrachtgeverszijde niet beschikbaar is?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 103.
103	Conceptovereenkomst, artikel 4.2 t/m 4.4	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de fatale implementatietermijn wordt opgeschort voor zover vertraging wordt veroorzaakt door Opdrachtgever of betrokken derden?	Opdrachtgever zal de voor de implementatie benodigde medewerking tijdig verlenen. Eventuele gevolgen van vertragingen worden mede beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het geval. Vertraging die aantoonbaar uitsluitend wordt veroorzaakt door het niet tijdig verlenen van noodzakelijke medewerking door Opdrachtgever, wordt door Opdrachtgever bij de beoordeling van de implementatietermijn betrokken. Dit geldt niet zonder meer voor vertragingen aan de zijde van derden. Het realiseren van de benodigde koppelingen maakt onderdeel uit van de implementatieopdracht. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij tijdig afstemming zoekt met betrokken partijen en eventuele vertragingen direct meldt aan Opdrachtgever. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.
104	Bijlage 10 paragraaf 4.5 - systeem, koppeling en betekenis van live meekijken bij de CMDB-registratie	In hoofdstuk 4 van Bijlage 10 is de KPI CMDB-registratie gesteld op 100%, gemeten als het percentage leveringen dat is geregistreerd en waarbij live kan worden meegekeken in het systeem, met een servicecredit van 1% korting per levering die niet is geregistreerd. Paragraaf 4.5 bepaalt daarbij dat alle geleverde hardware direct en volledig wordt geregistreerd. Uit de eis blijkt echter niet in welk systeem de registratie moet plaatsvinden, welke gegevensvelden worden verlangd, op welke wijze de gegevens worden aangeleverd, en wat wordt bedoeld met live meekijken: realtime toegang tot een systeem van Opdrachtnemer, een koppeling met de configuratiedatabase van Opdrachtgever, of periodieke aanlevering van	De CMDB-registratie dient plaats te vinden in een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld systeem waarin Opdrachtgever inzicht heeft in de geregistreerde assets. Onder "live meekijken" verstaat Opdrachtgever dat geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever realtime inzicht hebben in de geregistreerde assetgegevens, bijvoorbeeld via een portal, dashboard of vergelijkbare online omgeving. Een periodieke bestandsaanlevering alleen wordt hiervoor niet als voldoende beschouwd. De wijze waarop de registratie beschikbaar wordt gesteld, bijvoorbeeld via een portal, koppeling of andere technische oplossing, laat Opdrachtgever

		een bestand. Deze keuze bepaalt de inrichting en de kosten van de oplossing. Kan Opdrachtgever aangeven in welk systeem en met welke gegevensvelden de registratie plaatsvindt, op welke wijze de gegevens worden aangeleverd of gekoppeld, en wat onder direct respectievelijk live wordt verstaan?	aan Inschrijver, mits wordt voldaan aan de eis van actueel inzicht in de geregistreerde gegevens. Onder "direct" verstaat Opdrachtgever dat de registratie plaatsvindt uiterlijk op het moment van levering van de betreffende hardware. De gegevens die moeten worden geregistreerd zijn vermeld in eis 57 van het Programma van Eisen.
105	Strategische voorraad	Kunnen we ervan uit gaan dat de strategische voorraad bij een modelwissel kan worden afgebouwd en vervangen door voorraad van het opvolgende model?	Ja, dit is goed.
106	Leidraad pag 14 eis 42	Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de door hem aangehouden strategische voorraad uiteindelijk door Opdrachtgever wordt afgenomen? Daarmee bedoelt Inschrijver dat wanneer een product wordt uitgefaseerd of wordt opgevolgd door een nieuw model, de nog aanwezige strategische voorraad van het uit te faseren model eerst wordt afgenomen. Vervolgens bouwt Inschrijver de vereiste strategische voorraad op voor het opvolgende model. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze is toegestaan?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 105.
107	Programma van Eisen — techniek en assortiment - Verwijzing: Eis 42	Eis 42 vereist een strategische voorraad van ten minste 3% van het mobiele devicepark per productcategorie. Kan Opdrachtgever de actuele omvang van het mobiele devicepark per categorie indiceren, zodat deze voorraadverplichting (en de kosten daarvan) correct kan worden ingeschat vóór inschrijving in plaats van pas na gunning?	De aantallen genoemd in paragraaf 2.1 van het Aanbestedingsdocument onder het kopje omvang van de opdracht kunnen aangehouden worden als uitgangspunt voor de strategische voorraad.
108	Bijlage 10 paragraaf 4.3 - afname van de restvoorraad en schaarste bij de fabrikant	Paragraaf 4.3 van Bijlage 10 bepaalt dat de strategische voorraad aantoonbaar is gereserveerd voor Opdrachtgever, niet inzetbaar is voor derden en altijd direct beschikbaar is. Een voorraad die exclusief voor Opdrachtgever is gereserveerd, brengt voor Opdrachtnemer een incurantheidsrisico met zich mee: bij een modelwissel of aan het einde van de Overeenkomst kan die voorraad niet elders worden afgezet. Daarnaast kan bij schaarste in de markt, bijvoorbeeld bij geheugentekorten of allocatie door de fabrikant, de voorraad tijdelijk niet op peil worden gebracht zonder dat Opdrachtnemer daar invloed op heeft.	Opdrachtgever verwijst voor de situatie bij modelwisselingen naar het antwoord op vraag 105. Opdrachtgever kan niet bevestigen dat resterende strategische voorraad aan het einde van de Overeenkomst automatisch door Opdrachtgever wordt afgenomen. Het aanhouden van de strategische voorraad maakt onderdeel uit van de dienstverlening van Opdrachtnemer en leidt niet tot een afnameverplichting voor Opdrachtgever. Indien sprake is van aantoonbare schaarste of andere leveringsbeperkingen bij de fabrikant die buiten de redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, zal Opdrachtgever deze omstandigheden betrekken bij de beoordeling van de voorraadverplichting en eventueel verschuldigde

		Kan Opdrachtgever bevestigen dat de resterende strategische voorraad bij een modelwissel en bij het einde van de Overeenkomst door Opdrachtgever wordt afgenomen, en dat geen servicecredit verschuldigd is wanneer de voorraad aantoonbaar door schaarste of allocatie bij de fabrikant niet op peil kan worden gebracht?	servicecredits. Van Opdrachtnemer wordt daarbij wel verwacht dat hij tijdig anticipeert op voorzienbare tekorten en Opdrachtgever proactief informeert over mogelijke risico's voor de beschikbaarheid.
109	Eis 42 en Bijlage 10 paragraaf 4.3 - grondslag en meting van de strategische voorraad van 3%	Eis 42 in paragraaf 2.2 en paragraaf 4.3 van Bijlage 10 schrijven een strategische voorraad voor van minimaal 3% van het mobiele ICT-hardware devicepark per productcategorie, aantoonbaar gereserveerd voor Opdrachtgever, niet inzetbaar voor derden en altijd direct beschikbaar, met een servicecredit van 2% korting per kwartaal onder norm. De formulering laat twee lezingen toe: 3 procent van het totale mobiele devicepark, of 3 procent binnen elke afzonderlijke productcategorie, waarbij bij honderd devices van een type drie exemplaren van dat type op voorraad moeten liggen. Die keuze bepaalt zowel de omvang als de kosten van de voorraad. Daarnaast fluctueert het voorraadmiveau door uitlevering en aanvulling voortdurend, waardoor een momentopname altijd tot een afwijking kan leiden. Kan Opdrachtgever verduidelijken a. hoe de 3 procent wordt bepaald, b. op welk moment en op welke wijze wordt getoetst of de voorraad aanwezig is, en c. welke afwijking daarbij als acceptabel wordt beschouwd?	a. De strategische voorraad van 3% wordt bepaald per productcategorie binnen het kernassortiment waarvoor de voorraadverplichting geldt. Hierbij geldt dat per productcategorie minimaal 3% van het betreffende devicepark als strategische voorraad beschikbaar moet zijn. Als uitgangspunt kunnen de indicatieve aantallen zoals opgenomen onder de omvang van de opdracht worden gehanteerd. b. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst verzoeken om inzicht in de strategische voorraad. Dit wordt per kwartaal gemeten. Opdrachtnemer dient op dat moment aantoonbaar te kunnen maken dat de voorgeschreven voorraad beschikbaar en gereserveerd is voor Opdrachtgever. De wijze van aantonen wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader uitgewerkt tijdens de implementatiefase. c. Opdrachtgever beoordeelt de strategische voorraad niet op basis van incidentele schommelingen als gevolg van uitlevering en aanvulling, maar op basis van de structurele beschikbaarheid van de overeengekomen voorraad. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de voorraad na uitlevering binnen een redelijke termijn wordt aangevuld. Indien sprake is van aantoonbare schaarste of andere leveringsbeperkingen bij de fabrikant die buiten de redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, zal Opdrachtgever deze omstandigheden betrekken bij de beoordeling.
110	Eis 42 (voorraadverplichting), Eis 46 DDP, §3.1 Overeenkomst.	Aanbestedende dienst geeft aan een calamiteitenvoorraad te wensen ter grootte van circa 3% van de totale vloot. Inschrijver gaat ervan uit dat de devices behorende tot deze calamiteitenvoorraad direct na levering worden gefactureerd en juridisch en economisch eigendom worden van aanbestedende dienst. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deze aanname correct is?	Nee, deze aanname is niet correct. De strategische voorraad blijft eigendom van Opdrachtnemer totdat Opdrachtgever daadwerkelijk een bestelling plaatst en de betreffende apparatuur wordt geleverd. De strategische voorraad betreft derhalve een beschikbaarheidsverplichting van Opdrachtnemer en geen voorafgaande afnameverplichting van Opdrachtgever.
111	Eis 42	Wij doen de aanname dat opdrachtgever momenteel eigenaar is van een calamiteitenvoorraad, indien opdrachtnemer deze voor opdrachtgever op voorraad dient te leggen kunt u ons dan voorzien van aantallen en inhoud van deze calamiteitenvoorraad?	Opdrachtgever beschikt momenteel niet over een aparte calamiteitenvoorraad die één-op-één kan worden overgedragen aan Opdrachtnemer.

			Voor de omvang van de strategische voorraad verwijst Opdrachtgever naar eis 42 en het antwoord op vraag 107. De strategische voorraad dient te worden gebaseerd op de omvang van het devicepark zoals indicatief opgenomen onder de omvang van de opdracht. De exacte samenstelling van de strategische voorraad wordt na gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld en zal aansluiten bij het kernassortiment en het daadwerkelijke gebruik binnen de deelnemende organisaties. Aan de in de aanbestedingsstukken opgenomen indicatieve aantallen kunnen geen rechten worden ontleend en hieruit volgt geen afnameverplichting voor Opdrachtgever.
112	Eis 42	Welke accessoires vallen onder de verplicht aan te houden voorraad?	De verplicht aan te houden strategische voorraad heeft betrekking op de mobiele ICT-hardware uit het kernassortiment zoals bedoeld in eis 42. Voor de bijbehorende accessoires, zoals vermeld in het antwoord op vraag 83 en eis 27 van het aangepaste Programma van Eisen, verwacht Opdrachtgever dat deze in voldoende mate beschikbaar zijn om de levering van de betreffende hardware te ondersteunen. Opdrachtgever verlangt geen afzonderlijke strategische voorraadnorm voor de genoemde accessoires. Wel dienen accessoires die onderdeel uitmaken van het kernassortiment en standaard bij de betreffende productcategorie worden geleverd, tijdig beschikbaar te zijn zodat aan de overeengekomen levertijden kan worden voldaan.
113	Eis 42	Opdrachtnemer houdt voor Opdrachtgever minimaal 3% strategische voorraad per productcategorie aan. Hiermee borgt Opdrachtnemer de leverzekerheid voor het kernassortiment. Bij te late levering gelden bovendien al servicecredits. Inkoop bij een derde leidt niet zonder meer tot een snellere levering. De aanvullende verplichting om eventuele meerkosten volledig te vergoeden, vormt daarom ons inziens een disproportionele dubbele sanctie. a. Wij verzoeken u de laatste alinea van eis 42 te schrappen. Gaat u hiermee akkoord? b. Daarnaast verzoeken wij u te bevestigen dat de overeengekomen levertijden gelden voor producten uit het kernassortiment die binnen de verplichte strategische voorraad van 3% vallen, behoudens overmacht. Kunt u dit bevestigen?	a. Nee, Opdrachtgever gaat niet akkoord met het schrappen van de laatste alinea van eis 42 van het Programma van Eisen. De bepaling is opgenomen om de continuïteit van de dienstverlening en de leverzekerheid voor Opdrachtgever te waarborgen. De strategische voorraadverplichting en de servicecredits hebben een andere functie dan de vergoeding van eventuele aantoonbare meerkosten die Opdrachtgever moet maken indien Opdrachtnemer niet aan zijn leveringsverplichtingen voldoet. Servicecredits laten de overige contractuele rechten van Opdrachtgever onverlet. Opdrachtgever zal bij de definitieve contractvorming verduidelijken dat eventueel reeds toegekende servicecredits in redelijkheid kunnen worden meegewogen bij de vaststelling van eventuele aanvullende schade of meerkosten, zodat dubbele compensatie wordt voorkomen.

			b. De overeengekomen levertijden gelden voor producten uit het kernassortiment die binnen de verplichte strategische voorraad van 3% vallen en de daarbij horende accessoires/randapparatuur zoals vermeld in eis 27 van het aangepaste Programma van Eisen.
114	Levertijd bij marktverstoringen	De markt voor ICT-hardware is momenteel erg onrustig waardoor opwaartse prijsdruk en leveruitdagingen ontstaan. Geldt de levertijd van twee werkdagen ook bij aantoonbare marktbrede tekorten of wereldwijde supply-chainverstoringen?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vragen 152 en 153. Opdrachtgever kent de huidige marktuitedagingen en is van mening dat Opdrachtgever, in overleg met diens partner, kan zorgen voor de nodige beschikbare ICT-hardware door goed vooruit te plannen.
115	Bijlage 10 paragraaf 4.1 - levertijd van 2 werkdagen bij configure-to-order en rechtstreekse leveringen	In hoofdstuk 4 en paragraaf 4.1 van Bijlage 10 is de KPI Levertijd reguliere bestelling gesteld op maximaal 2 werkdagen, met een servicecredit van 2% korting per order middels creditnota. Die norm is haalbaar voor producten uit voorraad, maar niet voor configure-to-order producten, waarbij de fabrikant het product op specificatie samenstelt, en evenmin voor zendingen die rechtstreeks vanaf de fabrikant of distributeur naar Opdrachtgever worden verzonden. In beide gevallen ligt de doorlooptijd bij een derde partij. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de norm van 2 werkdagen betrekking heeft op reguliere bestellingen uit voorraad, en aangeven welke levertijd geldt voor configure-to-order producten en voor rechtstreekse leveringen vanaf fabrikant of distributeur?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 113b. Voor configure-to-order producten, maatwerkconfiguraties en producten die rechtstreeks door de fabrikant of distributeur worden geleverd, geldt dat de levertijd afhankelijk is van de beschikbaarheid en doorlooptijden van de betreffende leverancier. De KPI van maximaal 2 werkdagen is niet van toepassing op configure-to-order producten of producten waarvan vooraf aantoonbaar is overeengekomen dat een langere levertijd van toepassing is. De overeengekomen levertijd voor dergelijke producten wordt per bestelling vastgesteld en geldt vervolgens als uitgangspunt voor de beoordeling van de leverprestatie. Op die producten waar een andere levertijd wordt overeengekomen geldt wel de KPI behorende bij 'OTIF'.
116	Eis 41	Wij verzoeken u te bevestigen dat de maximale levertijd van twee werkdagen geldt voor producten die vallen binnen de strategische voorraad van eis 42. Is dit het geval?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 115.
117	Webshops, OCI-koppeling en AFAS - Verwijzing: Eis 34	Eis 34 vereist per product o.a. de levertijd. Bij een dynamisch, merkonafhankelijk assortiment op basis van fabrikanten-adviesprijzen fluctueren levertijden dagelijks. Volstaat een indicatieve levertijd (bijv. op basis van actuele distributeurdata), of eist Opdrachtgever een gegarandeerde levertijd per product?	Opdrachtgever handhaaft de eis dat per product de levertijd zichtbaar is in de webshop. De vermelde levertijd dient de voor het betreffende product geldende levertijd weer te geven. Voor producten uit het kernassortiment geldt daarbij dat deze moeten voldoen aan de overeengekomen levertijden uit de Overeenkomst, waaronder de levertijd van maximaal 2 werkdagen voor reguliere bestellingen voor producten uit het kernassortiment die binnen de verplichte strategische voorraad van 3% vallen en daarbij behorende accessoires/randapparatuur (zoals vermeld in het antwoord op vraag 83) zoals opgenomen in eis 41 van het Programma van Eisen. Voor producten buiten het kernassortiment, overige accessoires of producten waarvoor een afwijkende levertijd geldt, dient de actuele levertijd in de webshop zichtbaar te zijn voor de gebruiker.

118	Bijlage 10 paragraaf 4.4 - definitie en meting van verpakkingsarm leveren	In hoofdstuk 3 van Bijlage 10 is verpakkingsarm omschreven als het tot een minimum beperken van verpakkingsmaterialen, waarbij geen onnodige omverpakkingen worden gebruikt. In hoofdstuk 4 en paragraaf 4.4 is de norm gesteld op 95% van de leveringen per order, met een servicecredit van 1% korting per order die niet conform is. De norm hangt daarmee af van het begrip onnodige omverpakking, dat niet nader is gedefinieerd, terwijl de fabrieksverpakking van een product niet door Opdrachtnemer kan worden aangepast en bij rechtstreekse leveringen vanaf fabrikant of distributeur ook de omverpakking niet. Zonder objectieve maatstaf is niet vast te stellen wanneer aan de norm van 95 procent is voldaan. Kan Opdrachtgever aangeven a. wat zij onder een onnodige omverpakking verstaat en b. op welke wijze het percentage van 95 procent per order wordt gemeten, en c. bevestigen dat fabrieksverpakkingen en rechtstreekse leveringen vanaf fabrikant of distributeur buiten deze meting blijven?	a. Onder een onnodige omverpakking verstaat Opdrachtgever extra verpakkingsmateriaal dat niet noodzakelijk is voor de bescherming, het transport of de efficiënte levering van de producten. b. De norm wordt beoordeeld op orderniveau. Opdrachtgever verwacht dat producten waar mogelijk gebundeld worden geleverd en dat onnodig gebruik van afzonderlijke verzendverpakkingen wordt voorkomen. Als voorbeeld geldt dat bij een bestelling van meerdere laptops wordt verwacht dat deze zoveel mogelijk in een gezamenlijke levering worden aangeleverd en niet afzonderlijk per doos worden verzonden, tenzij dit noodzakelijk is voor transport, bescherming of logistieke verwerking. c. Opdrachtgever bevestigt dat de fabrieksverpakking van producten niet als onnodige omverpakking wordt beschouwd. Ook verpakkingen die door fabrikanten of geautoriseerde distributeurs worden toegepast bij rechtstreekse leveringen vallen buiten deze beoordeling, voor zover Opdrachtnemer hier redelijkerwijs géén invloed op kan uitoefenen. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat waar hij invloed heeft op de verpakking en verzending, leveringen zo verpakkingsarm mogelijk worden uitgevoerd, bijvoorbeeld door producten zoveel mogelijk gebundeld aan te leveren en onnodig gebruik van aanvullende verzendverpakkingen te voorkomen (waaronder centrale verpakking in plaats van individuele retailverpakkingen).
119	Bijlage 10 hoofdstuk 4 - meetperiode van de OTIF-norm en deelleveringen op verzoek van Opdrachtgever	In hoofdstuk 3 van Bijlage 10 is OTIF gedefinieerd als het percentage bestellingen dat volledig en binnen de overeengekomen levertijd wordt geleverd, waarbij deelleveringen worden aangemerkt als niet volledig geleverd. In hoofdstuk 4 is de norm gesteld op minimaal 98% per order, met een servicecredit van 2% korting per order. De norm is daarmee geformuleerd als een percentage per order, terwijl een percentage alleen over een reeks orders kan worden gemeten; per afzonderlijke order is de uitkomst 0 of 100 procent. Daarnaast wordt een deellevering als niet volledig geleverd aangemerkt, ook wanneer Opdrachtgever daar zelf om verzoekt om een spoedgeval op te lossen. Kan Opdrachtgever a. aangeven over welke meetperiode en over welke populatie de OTIF-norm van 98 procent wordt vastgesteld, en b. bevestigen dat een deellevering die op verzoek of met instemming van Opdrachtgever plaatsvindt niet als niet volledig geleverd wordt aangemerkt?	a. De OTIF-prestatie wordt gemeten over alle relevante bestellingen binnen de overeengekomen meetperiode. De meetperiode wordt vastgesteld per kwartaal. De norm van minimaal 98% ziet derhalve op het totaalresultaat over de betreffende meetperiode en niet op afzonderlijke orders. b. Opdrachtgever bevestigt daarnaast dat een deellevering die op verzoek van, of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever plaatsvindt, niet wordt aangemerkt als een onvolledige levering voor de OTIF-meting. In dergelijke gevallen wordt de levering beoordeeld op basis van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraken. Deelleveringen die zonder voorafgaande afstemming of instemming van Opdrachtgever plaatsvinden, worden wel beschouwd als onvolledige leveringen binnen de OTIF-systematiek.

120	Bijlage 10 hoofdstuk 4 - cut-off tijd voor het aanvangen van de levertijd- en reactietermijnen	Bijlage 10 kent verschillende termijnen die in werkdagen of uren lopen vanaf een melding of bestelling: een levertijd van maximaal 2 werkdagen voor reguliere bestellingen (hoofdstuk 4 en paragraaf 4.1), een DOA-omruiling binnen 1 werkdag (hoofdstuk 4 en paragraaf 4.2) en een responsetijd van maximaal 4 uur bij een defectmelding (hoofdstuk 4 en paragraaf 4.2). Bij geen van deze termijnen is een cut-off tijd bepaald. Een order of melding die aan het einde van de middag binnenkomt, kan diezelfde dag niet meer in behandeling worden genomen, terwijl de termijn dan wel al loopt; daarmee wordt de norm overschreden door het tijdstip van binnenkomst en niet door de prestatie van Opdrachtnemer. Is Opdrachtgever bereid een cut-off tijd vast te leggen, bijvoorbeeld 12:00 uur, waarbij orders en meldingen die na dat tijdstip binnenkomen worden aangemerkt als ontvangen op de eerstvolgende werkdag, en geldt die cut-off tijd dan voor alle in Bijlage 10 opgenomen termijnen?	Opdrachtgever ziet aanleiding om een cut-off tijd vast te leggen. Voor bestellingen en meldingen die op een werkdag op of vóór 12:00 uur worden ontvangen, starten de in Bijlage 10 opgenomen termijnen op dezelfde werkdag. Bestellingen en meldingen die na 12:00 uur worden ontvangen, worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag. Vanaf dat moment gaat de betreffende termijn lopen. Deze systematiek geldt voor de in Bijlage 10 opgenomen responsetijden, levertijden en omruiltermijnen, tenzij in de Overeenkomst of nadere afspraken uitdrukkelijk anders is bepaald.
121	Leidraad pag 13 eis 37	a. Wordt met het trackingnummer het Track & Trace-nummer van de vervoerder bedoeld? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u toe te lichten wat onder het trackingnummer wordt verstaan. b. Indien dit wel het geval is, merken wij op dat het Track & Trace-nummer niet standaard op de pakbon wordt vermeld, maar als label op de buitenzijde van de doos of pallet is aangebracht. Kunt u bevestigen dat dit is toegestaan?	a. Ja, hiermee wordt het Track & Trace nummer van de vervoerder bedoeld. b. Ja, dat is toegestaan.
122	GIBIT 2025, art. 1.3	In de praktijk blijkt dat bewijs van aflevering door Opdrachtgever niet altijd wordt afgegeven. Standpunt dat Inschrijver inneemt is dat aflevering niet louter bestaat wanneer een bewijs van aflevering is afgegeven. Is de aanbestedende dienst het daarmee eens? Of kan de aanbestedende dienst met zekerheid aan Inschrijver bevestigen dat na levering opdrachtnemer een bewijs van ontvangst ontvangt?	Opdrachtgever verwijst naar Eis 40 van het Programma van Eisen waarin is opgenomen dat voor ontvangst te allen tijde dient te worden getekend, inclusief vermelding van de naam van de persoon die voor ontvangst heeft getekend. Opdrachtgever kan niet garanderen dat nog een afzonderlijk bewijs van ontvangst wordt afgegeven, anders dan het vermelde in eis 40.
123	Eis 56 - reikwijdte van het retourrecht bij onjuist bestelde hardware	In paragraaf 2.2 bepaalt eis 56 dat Opdrachtgever gerechtigd is door haar onjuist bestelde ICT-hardware en accessoires te retourneren, zonder dat sprake is van een tekortkoming van Opdrachtnemer. Een onbeperkt retourrecht zonder tekortkoming legt het volledige voorraadrisico bij Opdrachtnemer, ook bij producten die speciaal zijn ingekocht: configure-to-order producten en op verzoek aangehouden strategische voorraad kunnen niet aan de distributeur worden geretourneerd.	a. Ja, Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 124. b. Opdrachtgever beschikt niet over een registratie waaruit eenvoudig kan worden afgeleid hoe vaak gedurende de huidige contractperiode gebruik is gemaakt van dit retourrecht. Opdrachtgever kan hierover daarom geen betrouwbare aantallen verstrekken. Opdrachtgever merkt op dat het retourrecht is bedoeld voor incidentele situaties waarin door Opdrachtgever onjuist bestelde standaardproducten

		a. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit retourrecht geldt voor ongeopende artikelen binnen een termijn van 30 kalenderdagen, en dat het niet van toepassing is op configure-to-order producten en op producten die op verzoek van Opdrachtgever als strategische voorraad zijn aangehouden? b. Kan Opdrachtgever daarnaast aangeven hoe vaak in de huidige contractperiode van dit recht gebruik is gemaakt?	moeten worden geretourneerd en niet als structureel instrument voor voorraadbeheer.
124	Eis 56	Eis 56 bevat nu helemaal geen voorwaarden voor het retourneren van verkeerd bestelde producten. Dit lijkt ons niet proportioneel. Wij verzoeken u eis 56 te wijzigen, zodat retournering mogelijk is na akkoord van Opdrachtnemer, binnen de geldende retourtermijn en wanneer het product ongebruikt, onbeschadigd en in de originele verzegelde verpakking verkeert. Maatwerkproducten, speciaal bestelde producten, licenties, geopende hygiëneproducten en producten die de fabrikant of distributeur niet retour neemt, zijn uitgesloten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan graag uw toelichting.	Opdrachtgever onderschrijft dat aan het retourrecht redelijke voorwaarden verbonden dienen te zijn. Eis 56 wordt als volgt aangevuld: Het retourrecht voor onjuist bestelde producten is uitsluitend van toepassing op ongebruikte, onbeschadigde producten die zich bevinden in de originele verpakking en waarvoor binnen 30 kalenderdagen na levering een retourverzoek wordt ingediend. Het retourrecht is niet van toepassing op: • configure-to-order producten en maatwerkconfiguraties; • speciaal voor Opdrachtgever ingekochte producten; • softwarelicenties; • geopende hygiëneproducten; • producten die als strategische voorraad speciaal voor Opdrachtgever worden aangehouden; • producten die door fabrikant of distributeur aantoonbaar niet retour worden genomen. Opdrachtgever is van mening dat deze voorwaarden een redelijke balans bieden tussen flexibiliteit voor Opdrachtgever en beheersbaarheid van risico's voor Opdrachtnemer.
125	Garantie	Betekent eis 47 dat de totale garantie minimaal twee jaar bedraagt, of twee jaar bovenop de fabrieksgarantie?	Opdrachtgever bedoelt met deze eis dat de totale garantie minimaal twee jaar bedraagt voor alle geleverde producten (m.u.v. accessoires, zoals beschreven in het antwoord op vraag 127). Indien de standaard fabrieksgarantie reeds langer is dan twee jaar, voldoet het product zonder aanvullende verlenging aan deze eis.
126	Leidraad pag 15 eis 47	Opdrachtgever eist twee jaar verlengde garantie bovenop de reguliere fabrieksgarantie. Deze eis is voor Inschrijver niet geheel duidelijk. Indien een notebook bijvoorbeeld standaard wordt geleverd met drie jaar fabrieksgarantie, betekent deze eis dan dat Opdrachtgever in	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 125.

		totaal vijf jaar garantie verlangt? Of bedoelt Opdrachtgever dat voor alle geleverde producten een minimale garantietermijn van twee jaar geldt, ongeacht de standaard fabrieksgarantie? Deze laatste systematiek komt Inschrijver vaker tegen bij vergelijkbare aanbestedingen. Graag ontvangen wij uw toelichting.	
127	Leidraad pag 15 eis 47	Voor losse accessoires, zoals muizen, toetsenborden, headsets en draagtassen, geldt doorgaans een fabrieksgarantie van één jaar. Voor dergelijke accessoires is verlenging van de fabrieksgarantie veelal niet mogelijk. Kunt u bevestigen dat voor accessoires een minimale garantietermijn van één jaar is toegestaan?	Ja, dat bevestigt Opdrachtgever.
128	Eis 47	Niet iedere fabrikant biedt voor elk product een garantieverlenging onder dezelfde voorwaarden. Wij verzoeken u te bevestigen dat eis 47 geldt voor zover de betreffende fabrikant deze garantieverlenging aanbiedt.	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 125.
129	Leidraad pag 24 en 37 Inbegrepen kosten	U geeft aan dat de kosten voor verlengde garantie in het aangeboden kortingspercentage moeten zijn inbegrepen. Voor Inschrijver brengt dit een moeilijk beheersbaar financieel risico met zich mee, omdat de kosten voor verlengde garantie per fabrikant, productcategorie en specifiek product verschillen. Bij veel fabrikanten wordt aanvullende garantie bovendien als een afzonderlijk product of servicepakket aangeboden, bijvoorbeeld in de vorm van een Care Pack, met een eigen prijsstelling. Inschrijver verzoekt daarom om toe te staan dat aanvullende garantie, indien deze separaat bij de fabrikant moet worden ingekocht, ook separaat aan Opdrachtgever in rekening mag worden gebracht. Inschrijver borgt daarbij dat alle aangeboden en geleverde producten voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde minimale garantietermijn. Kunt u hiermee instemmen?	Nee. Opdrachtgever stemt hier niet mee in en verwijst tevens naar het antwoord op vraag 125. Dat kosten van aanvullende garantie kunnen verschillen per fabrikant, productcategorie en product betreft een commercieel risico dat behoort tot de reguliere bedrijfsvoering van Inschrijver en waarmee Inschrijver bij het bepalen van zijn kortingspercentage rekening dient te houden. Bovendien dient Inschrijver al per productcategorie een afzonderlijk kortingspercentage aan te geven en kunnen eventuele kostenverschillen worden betrokken bij de vaststelling van het kortingspercentage voor de betreffende productcategorie. Opdrachtgever heeft bewust gekozen voor een all-in prijsmodel waarbij alle kosten die nodig zijn om te voldoen aan de eisen uit het aanbestedingsdocument, waaronder eventuele kosten voor verlengde garantie, verwerkt dienen te zijn in de aangeboden kortingspercentages. Ter ondersteuning van een zorgvuldige prijsstelling heeft Opdrachtgever een indicatieve afname verstrekt, zodat Inschrijvers een reële inschatting kunnen maken van de aard en omvang van de opdracht. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om aanvullende garantie als separaat factureerbare post toe te staan.

130	Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.3.1 en paragraaf 4.5.3	Verlengde garantie als all-in kosten: De kosten en mogelijkheden voor verlengde garantie verschillen sterk per product, zelf binnen productcategorieën en modellijnen. Wij verzoeken u toe te staan deze kosten per bestelling afzonderlijk te offren. Graag uw akkoord?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 129.
131	Programma van Eisen — techniek en assortiment - Verwijzing: Eis 47 / Eis 50	Eis 47 vraagt minimaal 2 jaar verlengde garantie bovenop fabrieksgarantie, en eis 50 vereist reparatie op locatie met aanvang binnen 1 week. Voor mobiele telefoons en tablets is on-site reparatie door fabrikanten doorgaans niet beschikbaar. Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor deze categorieën omruil/vervanging (i.p.v. reparatie op locatie) als gelijkwaardige nakoming geldt?	Ja, dat zien wij als gelijkwaardig.
132	Leidraad pag 15 eis 50	Met name bij mobiele devices geldt dat reparatie bij een defect doorgaans niet op locatie kan of mag plaatsvinden. Reparatie dient in dat geval te worden uitgevoerd in een daarvoor ingerichte specialistische werkplaats. Het defecte device wordt op locatie bij Opdrachtgever opgehaald, gerepareerd en vervolgens geretourneerd. Deze werkwijze wordt doorgaans aangeduid als pick-up & return. Kunt u bevestigen dat deze vorm van garantie- en reparatieafhandeling eveneens is toegestaan en daarmee voldoet aan de eisen van Opdrachtgever?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dat voor mobiele devices (laptop, tablet, smartphone) een pick-up & return dienstverlening is toegestaan. Gezien de aard van mobiele apparatuur en de werkwijze van veel fabrikanten en geautoriseerde servicepartners, is het niet noodzakelijk dat reparaties fysiek op locatie bij Opdrachtgever worden uitgevoerd. Voorwaarde is wel dat de overeengekomen servicelevels, doorlooptijden en overige garantie- en reparatie-eisen uit de aanbestedingsstukken worden gehaald. Het defecte device mag derhalve bij Opdrachtgever worden opgehaald, in een daarvoor ingerichte service- of reparatieomgeving worden gerepareerd en vervolgens aan Opdrachtgever worden geretourneerd. Deze werkwijze voldoet aan de eisen van Opdrachtgever, mits de overeengekomen dienstverlening en prestatienormen worden geborgd.
133	Eis 50	On-site reparatie is afhankelijk van de beschikbaarheid van een passend service- of garantiepakket van de fabrikant. Wij verzoeken u te bevestigen dat de verplichting tot on-site reparatie geldt voor zover de fabrikant deze dienstverlening voor het betreffende product aanbiedt.	Nee. Opdrachtgever gaat niet akkoord met deze interpretatie. Op grond van eis 50 dient Opdrachtnemer gedurende de garantieperiode zorg te dragen voor reparatie of vervanging van de geleverde ICT-hardware conform de overeengekomen serviceniveaus. Indien voor de uitvoering van reparatiewerkzaamheden een door de fabrikant erkende partner- of servicecertificering vereist is, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat hijzelf of een door hem ingeschakelde derde gedurende de looptijd van de Overeenkomst over deze certificering beschikt. Het ontbreken van een door de fabrikant aangeboden standaard on-site servicepakket ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichtingen uit de Overeenkomst. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het realiseren van de overeengekomen service- en reparatieniveaus, ongeacht de wijze waarop deze worden georganiseerd.

			Indien herstel op locatie niet mogelijk blijkt, geldt hetgeen hierover is bepaald in eis 50, waaronder de verplichting om gedurende de benodigde reparatietermijn kosteloos een gelijkwaardig of beter vervangend product beschikbaar te stellen. Opdrachtgever verwijst ook naar het antwoord op vraag 131.
134	Eis 47 / 50	Maakt u momenteel gebruik van additionele garantie support bovenop de standaard fabrieksgarantie? Zo ja, kunt u toelichten welke vorm van extra garantie u momenteel afneemt?	Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van verschillende garantievoorzieningen, afhankelijk van het type apparaat, de fabrikant en de specifieke behoefte binnen de organisatie. Er is geen uniforme aanvullende garantievoorziening van toepassing op alle ICT-hardware. De huidige situatie vormt dan ook geen uitgangspunt voor de inrichting van de onderhavige opdracht. Opdrachtgever heeft in de aanbestedingsstukken de gewenste garantie- en servicevoorwaarden vastgelegd. Inschrijvers dienen hun aanbieding hierop te baseren en dienen aan deze eisen te voldoen, ongeacht de wijze waarop eventuele huidige garantievoorzieningen zijn ingericht. Aan de huidige garantieafspraken kunnen geen rechten worden ontleend voor de uitvoering van de Overeenkomst waarop deze aanbesteding betrekking heeft.
135	Eis 47 / 50	In eis 47 verlangt Opdrachtgever een verlengde garantie van minimaal twee (2) jaar bovenop de fabrieksgarantie. In eis 50 wordt daarnaast geëist dat reparaties gedurende de garantieperiode op locatie bij Opdrachtgever plaatsvinden, waarbij Opdrachtnemer binnen maximaal vier uur reageert, uiterlijk binnen één week ter plaatse verschijnt en indien nodig kosteloos vervangende apparatuur beschikbaar stelt. - Kunt u verduidelijken welke dienstverlening exact onderdeel dient uit te maken van de in eis 47 gevraagde verlengde garantie? - Begrijpen wij correct dat naast de verlengde garantie tevens een separate on-site reparatie- en vervangingsdienstverlening wordt verlangd zoals omschreven in eis 50? - Indien dit juist is, verzoeken wij u te bevestigen dat deze dienstverlening volledig dient te worden meegenomen in de aangeboden kortingspercentages conform paragraaf 3.3.1.	- Opdrachtgever verwijst naar de antwoorden op vragen 125, 131 en 132. - Opdrachtgever verwijst naar de antwoorden op vragen 125, 131 en 132 - Klopt.
136	Eis 50	Kunt u aangeven op welke locaties reparaties op locatie uitgevoerd moeten kunnen worden?	Reparaties op locatie moeten kunnen worden uitgevoerd op locaties van de deelnemende organisaties binnen Nederland. Hieronder vallen onder meer de locaties van de GGD Hart voor Brabant, GGD Noord- en Oost-Gelderland,

			GGD West-Brabant, RAV Brabant Midden-West-Noord en locaties waar door Opdrachtgever geleverde apparatuur in gebruik is. Daarnaast kan een reparatie, afhankelijk van het type device en de aard van het defect, plaatsvinden op een door Opdrachtgever aangewezen werklocatie of gebruikerslocatie binnen Nederland. Voor mobiele devices (zoals smartphones, laptops en tablets) verwijst Opdrachtgever naar de antwoorden op vragen 131 en 132. Voor deze categorieën worden omruiling, vervanging of een pick-up & return proces als gelijkwaardige dienstverlening beschouwd. Exacte bezoekslocaties worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst per melding of reparatieverzoek afgestemd met Opdrachtgever.
137	Eis 50	Wordt onder "één week" verstaan vijf werkdagen of zeven kalenderdagen?	Onder één week verstaat Opdrachtgever vijf werkdagen.
138	Bijlage 10 "SLA (zie ook eis 60, pag 18 leidraad)" Servicecredits	In de SLA wordt voor garantieafhandeling een termijn gehanteerd van maximaal één werkdag voor kritische meldingen en vijf werkdagen voor reguliere meldingen. Tevens staat in paragraaf 4.2 dat reparatie of vervanging binnen deze termijnen dient plaats te vinden. In eis 50 van het Programma van Eisen is daarentegen bepaald dat Opdrachtnemer binnen vier uur reageert en uiterlijk binnen één week na aanmelding op locatie verschijnt. Deze bepalingen lijken niet met elkaar overeen te stemmen. Welke termijnen zijn leidend? Verzoek is om de SLA en het Programma van Eisen met elkaar in overeenstemming te brengen.	De KPI 'Garantieafhandeling' is komen te vervallen. De SLA is aangepast en de aangepaste versie is bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen.
139	Bijlage 10 hoofdstuk 4 - afbakening van de KPI First Time Fix bij fabrieksgarantie	In hoofdstuk 4 van Bijlage 10 is de KPI First Time Fix (op locatie opgelost) gesteld op minimaal 80% op jaarbasis, waarbij een verbeterplan verplicht is indien de norm niet wordt gehaald. Of een defect in een bezoek op locatie kan worden opgelost, hangt af van de aard van het defect en van het serviceniveau dat bij de hardware is afgenomen: onderdelen die alleen door de fabrikant of diens servicepartner mogen worden vervangen, en defecten die onder fabrieksgarantie moeten worden afgewikkeld, laten zich per definitie niet op locatie in een bezoek herstellen. De haalbaarheid van 80 procent hangt daarmee samen met de serviceniveaus die Opdrachtgever bij aanschaf kiest. Kan Opdrachtgever aangeven a.	a. Opdrachtgever kan geen limitatieve opsomming van incidenten geven. De servicecredit is een verbeterplan, waar dus niet direct een boete aan hangt. b. Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.

		welke incidenten in de teller en de noemer van deze KPI worden meegenomen, en b. bevestigen dat incidenten die op grond van de fabrieksgarantie door de fabrikant moeten worden afgehandeld buiten deze KPI blijven?	
140	Bijlage 10 hoofdstuk 4 - meting van de on-site aanwezigheid als Opdrachtgever zelf een later moment kiest	In hoofdstuk 4 van Bijlage 10 is de KPI On-site aanwezigheid binnen 1 week gesteld op minimaal 95%, gemeten als het percentage meldingen waarbij binnen 1 week, conform de in overleg met Opdrachtgever vastgestelde datum en tijdstip, op locatie is verschenen ter reparatie, met een servicecredit van 2% korting per periode onder norm. Paragraaf 4.2 bepaalt eveneens dat datum en tijdstip in overleg met Opdrachtgever worden vastgesteld. Kiest Opdrachtgever zelf een moment dat later valt dan een week na melding, dan zou de KPI worden geschonden door een keuze van Opdrachtgever zelf. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de meting uitgaat van het in overleg vastgestelde moment, en dat meldingen waarbij Opdrachtgever zelf een later moment kiest buiten de meting van deze KPI blijven?	Akkoord.
141	Bijlage 10 hoofdstuk 4 - verhouding tussen de KPI Garantieafhandeling en de KPI Beschikbaarheid device	In hoofdstuk 4 van Bijlage 10 stelt de KPI Garantieafhandeling de norm op 1 werkdag bij kritische gevallen en 5 werkdagen bij reguliere gevallen, met een servicecredit van 2% korting per incident boven norm. De KPI Beschikbaarheid device (herstel of vervanging) stelt in dezelfde tabel de norm op minimaal 98% binnen 1 week, gemeten als het percentage meldingen waarbij binnen 1 week is gerepareerd of een vergelijkbaar dan wel beter vervangend device is geleverd, met een servicecredit van 3% per periode onder norm. Deze twee KPI's stellen daarmee verschillende eisen aan dezelfde gebeurtenis, waardoor niet duidelijk is welke norm bij een defectmelding leidend is en of beide servicecredits naast elkaar verschuldigd kunnen zijn. Kan Opdrachtgever a. verduidelijken hoe beide KPI's zich tot elkaar verhouden, b. welke norm bij een defectmelding prevaleert, en c. bevestigen dat per melding slechts één van beide servicecredits van toepassing kan zijn?	De KPI garantieafhandeling komt te vervallen.
142	Bijlage 10 paragraaf 4.2 - omruiling uit de strategische voorraad als tijdige DOA-afhandeling	In hoofdstuk 4 en paragraaf 4.2 van Bijlage 10 is bepaald dat een DOA-omruiling binnen 1 werkdag en kosteloos plaatsvindt, gemeten als percentage tijdig omgeruild. Een omruiling binnen een werkdag is alleen mogelijk wanneer het betreffende model beschikbaar is; de strategische voorraad die op grond van paragraaf 4.3 wordt aangehouden is daar bij uitstek voor bedoeld. Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan de norm is voldaan wanneer het vervangende device uit de strategische voorraad wordt geleverd, en dat de daarmee	Ja, Opdrachtgever bevestigt dat levering van een vervangend device uit de strategische voorraad een passende invulling is van de DOA-omruilverplichting. Het doel van de strategische voorraad is juist om snelle vervanging en continuïteit van de dienstverlening mogelijk te maken. Opdrachtgever bevestigt daarnaast dat een voorraadonttrekking als gevolg van een DOA-omruiling niet automatisch wordt aangemerkt als het niet voldoen aan de KPI Strategische voorraad. Van Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat de strategische voorraad na een onttrekking binnen een

		gemoeide voorraadonttrekking niet afzonderlijk wordt aangemerkt als het niet halen van de KPI Strategische voorraad?	redelijke termijn wordt aangevuld zodat blijvend aan de overeengekomen voorraadnorm kan worden voldaan. De KPI DOA-omruiling en de KPI Strategische voorraad dienen hierbij in samenhang te worden gezien. Het gebruik van de strategische voorraad voor een tijdige DOA-omruiling wordt niet als tekortkoming beschouwd, maar als een beoogde toepassing van de aangehouden voorraad.
143	Bijlage 10 hoofdstuk 4 - meting van het DOA-percentage en het daaraan verbonden ontbindingsrecht	In hoofdstuk 4 van Bijlage 10 is bij de KPI DOA-omruiling bepaald dat Opdrachtgever het recht heeft de Overeenkomst te ontbinden indien het DOA-percentage meer dan 2% per half jaar bedraagt. Opdrachtnemer kan het aantal DOA-meldingen actief beperken door hardware vanuit de eigen voorraadlocatie voor verzending te testen en te controleren, zodat een defect apparaat de gebruiker niet bereikt; die beheersmaatregel is echter alleen mogelijk bij leveringen die fysiek via de eigen locatie lopen en niet bij zendingen die rechtstreeks vanaf de fabrikant of distributeur worden verzonden. Voor een goede beoordeling van deze KPI is nodig te weten hoe het percentage wordt vastgesteld. a. Kan Opdrachtgever aangeven hoe het DOA-percentage wordt berekend, dat wil zeggen welke meldingen in de teller en welke leveringen in de noemer worden meegenomen en over welke periode, en of daarbij onderscheid wordt gemaakt tussen leveringen die via de voorraadlocatie van Opdrachtnemer lopen en leveringen die rechtstreeks vanaf fabrikant of distributeur worden verzonden? b. Is Opdrachtgever daarnaast bereid het ontbindingsrecht te vervangen door de verplichting tot een verbeterplan, dan wel te beperken tot de gevallen waarin de overschrijding aantoonbaar is toe te rekenen aan Opdrachtnemer?	a. Dit wordt gemeten per half jaar. Alle meldingen tellen mee, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen leveringen via voorraadlocatie of leveringen rechtstreeks vanaf fabrikant/distributeur. b. Nee, gelet op het belang van de overeengekomen prestaties en serviceniveaus acht Opdrachtgever het niet wenselijk om het ontbindingsrecht te vervangen door uitsluitend een verplichting tot het opstellen van een verbeterplan. Evenmin wordt het ontbindingsrecht beperkt tot gevallen waarin de overschrijding aantoonbaar aan Opdrachtnemer is toe te rekenen. Het in de aanbestedingsstukken opgenomen recht op ontbinding is bedoeld voor situaties waarin sprake is van een structurele situaties (er wordt immers per half jaar gemeten). Daarbij zullen de aard, omvang en oorzaken van de afwijking worden meegewogen.
144	Aanbestedingsdocu ment, eis 49	Kan Opdrachtgever bevestigen dat ontbinding wegens een DOA-percentage boven 2% pas mogelijk is bij een structurele, aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming en na een redelijke herstelmogelijkheid?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 143.
145	Eis 49	Wij verzoeken u te bevestigen dat de omruiltermijn van één werkdag uitsluitend geldt voor producten uit het kernassortiment waarvoor Opdrachtnemer strategische voorraad aanhoudt.	Nee, Opdrachtgever bevestigt dit niet. De omruiltermijn van één werkdag geldt voor alle devices waarvoor de DOA-regeling uit de Overeenkomst van toepassing is.

			Opdrachtgever verwacht daarbij dat Opdrachtnemer zijn dienstverlening, logistieke inrichting en strategische voorraad zodanig organiseert dat aan deze verplichting kan worden voldaan. De strategische voorraad is nadrukkelijk bedoeld als één van de middelen om de continuïteit van de dienstverlening en een snelle omruiling bij DOA-situaties te ondersteunen. Indien een vervangend device uit de strategische voorraad wordt geleverd, wordt dit beschouwd als een passende invulling van de DOA-omruilverplichting.
146	Frequentie accountoverleg	In eis 59 staat eenmaal per vier maanden accountoverleg. In de SLA minimaal viermaal per jaar. Welke frequentie geldt?	Eis 59 wordt aangepast – conform de SLA – naar: <i>"In het eerste contractjaar vindt er éénmaal per drie maanden een accountoverleg/evaluatie plaats (...)"</i>.
147	Eis 59	De gevraagde rapportage bevat gegevens die niet voor ieder merk of iedere servicepartner beschikbaar zijn en veroorzaakt een hoge administratieve last. Wij verzoeken u deze onderdelen te schrappen: ➤ de gerealiseerde reparatietermijnen; ➤ het percentage reparaties dat op locatie is uitgevoerd; ➤ het percentage reparaties dat in één bezoek is opgelost (first time fix); ➤ een analyse van de aard en oorzaken van defecten (gebruik gerelateerd versus product gebonden); • Klachten (aantal en status); • Termijnen en kwaliteit klachtenafhandeling; • Duurzaamheidsrapportage; • Welke kritieke kwetsbaarheden en beveiligingsincidenten met betrekking tot de geleverde ICT-hardware zich hebben voorgedaan en de afhandeling daarvan; • Doorgevoerde updates; Wij voorzien u m.b.t. reparaties graag van een rapportage met: het aantal defecten, de gerealiseerde doorlooptijden en de vaststelling of deze binnen of buiten de overeengekomen termijn vallen.	Opdrachtgever gaat niet akkoord met het schrappen van de genoemde rapportageonderdelen. De gevraagde rapportages maken onderdeel uit van de contractbeheersing en zijn bedoeld om inzicht te geven in de kwaliteit van de dienstverlening, de naleving van de overeengekomen KPI's, de duurzaamheidsprestaties en de beveiligingsaspecten van de geleverde ICT-hardware. Deze informatie is van belang voor het accountoverleg en de evaluatie van de Overeenkomst.
148	Bijlage 10 hoofdstuk 5 - reikwijdte van de rapportage over	In hoofdstuk 5 van Bijlage 10 is bepaald dat Opdrachtnemer per accountoverleg onder meer rapporteert over welke kritieke kwetsbaarheden en beveiligingsincidenten met betrekking tot de geleverde ICT-hardware zich hebben voorgedaan en de afhandeling daarvan, over doorgevoerde updates, en over EOL/EOS-wijzigingen. Uit	Ja. Opdrachtgever bevestigt dat met "doorgevoerde updates" wordt bedoeld op voor de geleverde ICT-hardware relevante updates die door de fabrikant beschikbaar zijn gesteld, zoals firmware-, BIOS-, driver- en vergelijkbare product gerelateerde updates, alsmede de communicatie hierover richting Opdrachtgever. De rapportageverplichting ziet niet op updates die door

	doorgevoerde updates	die opsomming blijkt niet op welke updates wordt bedoeld: firmware- en BIOS-updates die door de fabrikant worden uitgebracht, of updates die door Opdrachtgever in het eigen beheer worden doorgevoerd. Het doorvoeren van updates op in gebruik zijnde apparatuur behoort niet tot de gevraagde dienstverlening, zodat Opdrachtnemer daarover niet kan rapporteren; wel kan worden gerapporteerd welke updates door de fabrikant zijn uitgebracht. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke updates in deze rapportage worden bedoeld, en bevestigen dat de rapportageverplichting zich beperkt tot door de fabrikant uitgebrachte updates en aangekondigde EOL- en EOS-wijzigingen voor de geleverde hardware?	Opdrachtgever zelf binnen de eigen beheeromgeving worden uitgevoerd op reeds in gebruik genomen apparatuur. Daarnaast omvat de rapportage aangekondigde EOL- en EOS-wijzigingen en relevante kritieke kwetsbaarheden en beveiligingsincidenten met betrekking tot de geleverde ICT-hardware.
149	Bijlage 10 "SLA (zie ook eis 60, pag 18 leidraad)" Servicecredits	In de SLA wordt voor diverse KPI's een prestatienorm van 100% gehanteerd. Voor Inschrijver is een absoluut prestatieniveau van 100% voor alle operationele en administratieve processen gedurende de volledige looptijd niet realistisch, zeker wanneer iedere incidentele afwijking direct tot een servicecredit of formele tekortkoming leidt. Verzoek is om voor daarvoor geschikte KPI's een realistisch prestatieniveau vast te stellen, gemeten over een overeengekomen rapportageperiode, en bij incidentele administratieve afwijkingen eerst een redelijke hersteltermijn te bieden voordat een servicecredit wordt toegepast. Kunt u de SLA hierop aanpassen?	Nee. Opdrachtgever handhaaft de in de SLA opgenomen KPI's. Daarbij geldt dat het doel van de SLA is om structurele kwaliteit van dienstverlening te borgen en niet om incidentele administratieve vergissingen direct te sanctioneren. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding de prestatienormen aan te passen. Eventuele afwijkingen zullen worden beoordeeld conform de afspraken en governance zoals opgenomen in de Overeenkomst en SLA. Bovendien zien de bedoelde KPI's voornamelijk op essentiële en beheersbare verplichtingen, zoals het beschikbaar hebben van beleid, het tijdig informeren van Opdrachtgever, het uitvoeren van datavernietiging (vanuit AVG, informatiebeveiliging en auditperspectief noodzakelijk) en het verstrekken van bijbehorende documentatie. Opdrachtgever acht een norm van 100% voor dergelijke verplichtingen proportioneel. Daarnaast geldt dat niet bij alle KPI's een servicecredit is gekoppeld aan het niet behalen van de norm. In een aantal gevallen leidt een afwijking uitsluitend tot het opstellen van een verbeterplan.
150	Bijlage 10 "SLA (zie ook eis 60, pag 18 leidraad)" Servicecredits	Bij verschillende KPI's wordt een servicecredit opgelegd "per periode onder norm". In de SLA is niet gedefinieerd wat onder een "periode" wordt verstaan. Kunt u aangeven of hiermee een week, maand, kwartaal, rapportageperiode of andere termijn wordt bedoeld en dit per KPI expliciet vastleggen?	Hiermee bedoeld Opdrachtgever per kwartaal (zijnde 3 maanden, te weten januari t/m maart, april t/m juni, juli t/m september en oktober t/m december). De SLA is hierop aangepast.
151	Bijlage 10 hoofdstuk 4 en 5 - definitie van periode en kwartaal ten opzichte van de rapportagecyclus	De KPI-tabel in hoofdstuk 4 van Bijlage 10 gebruikt naast elkaar de begrippen week, periode, kwartaal en jaarbasis zonder deze te definiëren: 2% korting per kwartaal onder norm bij Strategische voorraad, 2% korting per periode onder norm bij On-site aanwezigheid en 3% per periode onder norm bij Beschikbaarheid device. Volgens hoofdstuk 5 vindt de rapportage plaats in het eerste contractjaar	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vragen 146 en 150.

		eenmaal per 4 maanden en in de opvolgende jaren minimaal eenmaal per 6 maanden. Een servicecredit per kwartaal of per periode is daardoor niet te herleiden tot een gerapporteerde meting. Kan Opdrachtgever per KPI vastleggen wat onder periode respectievelijk kwartaal wordt verstaan, en bevestigen dat de meetperiode gelijkloopt met de rapportagecyclus?	
152	Bijlage 10 "SLA (zie ook eis 60, pag 18 leidraad)" Servicecredits	In de SLA worden op meerdere plaatsen servicecredits uitgedrukt als een percentage, bijvoorbeeld "2% per incident", "2% per periode", "2% per kwartaal" en "3% per periode". Niet is aangegeven over welk bedrag deze percentages worden berekend. Kunt u per servicecredit expliciet aangeven wat de financiële grondslag is waarop het genoemde percentage wordt toegepast? Inschrijver verzoekt daarbij om de servicecredits waar mogelijk te vervangen door vaste bedragen per tekortkoming, zodat de financiële consequenties vooraf objectief, transparant en proportioneel zijn.	Opdrachtgever verduidelijkt dat de in de SLA opgenomen servicecredits die als percentage zijn uitgedrukt, worden berekend over de factuurwaarde van de betreffende dienstverlening, levering, bestelling, reparatie of het betreffende apparaat, waarop de niet-gehaalde KPI betrekking heeft, tenzij bij de betreffende KPI uitdrukkelijk anders is vermeld. De SLA is hierop aangepast. Het verzoek om de servicecredits te vervangen door vaste bedragen wordt niet overgenomen. Opdrachtgever acht een percentage van de waarde van de betreffende dienstverlening/levering proportioneel en passend, omdat de financiële impact daarmee in verhouding staat tot de omvang van de afgenomen dienstverlening. Vaste bedragen kunnen juist leiden tot onevenredige gevolgen bij zowel kleine als grote afnamevolumes.
153	Bijlage 10 hoofdstuk 4 - grondslag waarover de servicecredits worden berekend	In hoofdstuk 4 van Bijlage 10 is bij vrijwel elke KPI een servicecredit opgenomen die is uitgedrukt in een percentage: 2% korting per order middels creditnota bij Levertijd reguliere bestelling en bij OTIF, 1% korting per week onder norm bij Beschikbaarheid assortiment, 2% korting per kwartaal onder norm bij Strategische voorraad, 2% korting per incident boven norm bij Garantieafhandeling, Responsetijd bij defectmelding en Reparaties binnen garantie, 3% per periode onder norm bij Beschikbaarheid device, 5% korting per incident bij Aantoonbare datavernietiging en 1% korting per levering bij CMDB-registratie. Bij geen van deze percentages is bepaald over welke grondslag zij worden berekend. Zonder grondslag is het financiële risico van de SLA niet te kwantificeren en moeten inschrijvers een risico-opslag in hun prijs opnemen, wat de aanbidding voor Opdrachtgever duurder maakt. Kan Opdrachtgever per KPI aangeven over welke grondslag het servicecreditpercentage wordt berekend?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 152.
154	Bijlage 10 - SLA (paragraaf 4)	Kan Opdrachtgever bevestigen dat één tekortkoming niet tot cumulatieve servicecredits op meerdere KPI's leidt?	Indien als gevolg van eenzelfde tekortkoming meerdere KPI's niet worden gerealiseerd, geldt enkel de hoogste servicecredit die kan worden toegepast.
155	Bijlage 10 "SLA (zie ook eis 60, pag 18	In de SLA is zowel bij overschrijding van de levertijd als bij het niet behalen van de OTIF-norm een servicecredit van 2% per order	a. Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 154. b. Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vragen 152 en 154.

	leidraad)" Servicecredits	opgenomen. Voor Inschrijver is niet duidelijk of deze servicecredits bij één en dezelfde order cumulatief kunnen worden toegepast. Daarnaast kan een percentage van de volledige orderwaarde bij een omvangrijke order leiden tot een financiële consequentie die niet in verhouding staat tot de aard of duur van de tekortkoming. Verzoek is daarom om: a. te bevestigen dat voor één tekortkoming niet meerdere servicecredits cumulatief worden toegepast; b. de servicecredit te beperken tot een vast maximumbedrag per incident/order; en c. tevens een maximum vast te stellen voor de totale servicecredits per maand of kwartaal. Kunt u de SLA hierop aanpassen?	c. Nee, niet akkoord. De servicecredits zijn uitgedrukt als een percentage van de waarde van de betreffende dienstverlening/levering en staan daarmee in verhouding tot de omvang van de afname. Opdrachtgever acht het daarom niet wenselijk om vaste maximumbedragen per maand of kwartaal vast te stellen. Opdrachtgever benadrukt dat het doel van de KPI's en de daaraan gekoppelde servicecredits primair is om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en, waar nodig, te verbeteren. Indien een KPI niet wordt behaald, verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer de oorzaak analyseert en passende maatregelen treft om herhaling te voorkomen. Daarbij staat het professionele gesprek tussen partijen en het gezamenlijk werken aan structurele verbetering voorop. Servicecredits vormen in dat kader een prikkel om de overeengekomen dienstverlening te realiseren en laten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om verbetermaatregelen te treffen onverlet.
156	Bijlage 10 hoofdstuk 4 en 6.1 - cumulatie en maximum van servicecredits	In paragraaf 6.1 van Bijlage 10 is bepaald dat servicecredits worden verrekend op de eerstvolgende factuur na constatering van niet-naleving en dat overige contractuele rechten onverlet blijven. De SLA kent daarbij geen maximum aan servicecredits en sluit cumulatie niet uit. Een en dezelfde te late levering raakt zowel de KPI Levertijd reguliere bestelling als de KPI OTIF, waardoor tweemaal 2 procent per order verschuldigd kan zijn voor een enkele gebeurtenis. Kan Opdrachtgever bevestigen dat per gebeurtenis slechts eenmaal een servicecredit verschuldigd is, en is Opdrachtgever bereid een maximum op te nemen aan de servicecredits per order en per meetperiode?	Opdrachtgever verwijst naar de antwoorden op vragen 155 en 157.
157	Bijlage 10 Concept SLA, paragrafen 4 en 6.2	Eén sanctie per tekortkoming - Wij verzoeken u te bevestigen dat per tekortkoming maximaal één boete of servicecredit geldt. Op dit moment meten meerdere KPI's dezelfde tekortkoming meten, bijv. m.b.t. te laat leveren zou men dubbel beboet worden. Graag uw akkoord. Zo niet, graag uw toelichting.	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 154. Met betrekking tot de KPI's 'levering reguliere bestelling' en 'OTIF' wordt opgemerkt dat als een reguliere bestelling voor producten uit het kernassortiment die binnen de verplichte strategische voorraad van 3% vallen en daarbij horende accessoires/randapparatuur niet tijdig is geleverd en daardoor dus ook niet aan de KPI OTIF wordt voldaan, enkel de servicecredit behorende bij 'OTIF' wordt toegepast.
158	Bijlage 10 "SLA (zie ook eis 60, pag 18 leidraad)" Servicecredits	In artikel 6.1 is bepaald dat servicecredits overige contractuele rechten van Opdrachtgever onverlet laten. Hierdoor kan één tekortkoming mogelijk leiden tot cumulatie van een servicecredit, schadevergoeding en andere contractuele sancties.	Servicecredit is niet bedoeld als vergoeding van eventuele ontstane schade, maar heeft tot doel de prestaties van Opdrachtnemer te monitoren en naleving van het overeengekomen serviceniveau te stimuleren.

		Inschrijver acht een dergelijke onbeperkte cumulatie niet proportioneel. Verzoek is daarom te bepalen dat een servicecredit geldt als de financiële compensatie voor de betreffende tekortkoming. Indien Opdrachtgever daarnaast aantoonbare schadevergoeding kan vorderen, dient de reeds opgelegde servicecredit daarop in mindering te worden gebracht. Kunt u de SLA hierop aanpassen?	Of een reeds opgelegde servicecredit in mindering wordt gebracht op een eventuele door Opdrachtgever te vorderen schadevergoeding, wordt beoordeeld naar de omstandigheden van het geval.
159	AD 3.1.1 en Bijlage 7 Concept Wachtkamervereenkomst	Wij verzoeken u te bevestigen dat voor dezelfde tekortkoming niet zowel een boete of servicecredit als aanvullende schadevergoeding geldt. Graag uw bevestiging.	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 158.
160	Bijlage 10 paragraaf 6.1 - afwikkeling van servicecredits via een creditfactuur	In paragraaf 6.1 van Bijlage 10 is bepaald dat servicecredits worden verrekend op de eerstvolgende factuur na constatering van niet-naleving. Verrekening op een openstaande factuur leidt tot afwijkende factuurbedragen en bemoeilijkt de administratieve afstemming aan beide zijden, omdat de betaling dan niet meer aansluit op de oorspronkelijke order. Een afzonderlijke creditfactuur laat beide administraties intact en is even goed controleerbaar. Is Opdrachtgever bereid vast te leggen dat een verschuldigde servicecredit door middel van een separate creditfactuur wordt afgewikkeld in plaats van door verrekening op de eerstvolgende factuur?	Akkoord.
161	Bijlage 10 "SLA (zie ook eis 60, pag 18 leidraad)" Servicecredits	In artikel 6.2 wordt onderscheid gemaakt tussen een eerste, tweede en derde incident. Niet is aangegeven wanneer incidenten voor deze escalatieregeling als samenhangend worden beschouwd en over welke periode deze worden geteld. Kunt u bevestigen dat de escalatieregeling uitsluitend wordt toegepast op herhaalde, vergelijkbare tekortkomingen binnen een nader vast te stellen periode en dat niet-samenhangende incidenten niet bij elkaar worden opgeteld?	Nee, Opdrachtgever acht het niet wenselijk om de toepassing van de escalatieregeling vooraf te beperken tot uitsluitend herhaalde, vergelijkbare tekortkomingen of tot een vooraf vastgestelde beoordelingsperiode. Afhankelijk van de aard, ernst, impact en frequentie van de incidenten kan ook een reeks verschillende incidenten aanleiding geven tot opschaling binnen het escalatiemodel. Bij de toepassing van de escalatieregeling zal Opdrachtgever steeds de omstandigheden van het geval, de onderlinge samenhang van incidenten en de proportionaliteit van de maatregel in acht nemen. Het doel van de escalatieregeling is het bevorderen van structurele verbetering van de dienstverlening en niet het opleggen van disproportionele maatregelen.
162	Bijlage 10 "SLA (zie ook eis 60, pag 18 leidraad)" Servicecredits	In artikel 6.2 is opgenomen: "Structurele afwijkingen (x aantal incidenten) leiden tot verplicht verbeterplan." Het aantal incidenten is hierbij niet ingevuld.	Opdrachtgever kiest er bewust voor geen vast aantal incidenten te definiëren. Of sprake is van een structurele afwijking wordt beoordeeld aan de hand van de aard, ernst, frequentie en impact van de geconstateerde afwijkingen, alsmede de periode waarbinnen deze zich voordoen. Indien Opdrachtgever constateert dat zich herhaaldelijk afwijkingen voordoen die

		Kunt u aangeven vanaf welk aantal incidenten sprake is van een structurele afwijking en de SLA hierop aanpassen?	wijzen op een structureel probleem in de dienstverlening, kan Opdrachtgever een verbeterplan verlangen, ook indien geen vooraf vastgesteld aantal incidenten is bereikt.
163	Bijlage 10 paragraaf 6.2 - servicecredit bij het eerste incident zonder herstelmogelijkheid	De escalatieladder in paragraaf 6.2 van Bijlage 10 bepaalt: 1e incident schriftelijke waarschuwing plus servicecredit, 2e incident verplicht verbeterplan, 3e incident formele ingebrekestelling, en bij structurele niet-naleving langer dan 6 maanden is ontbinding mogelijk. Daarmee is al bij het eerste incident een servicecredit verschuldigd, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder gelegenheid tot herstel. Dat staat op gespannen voet met de gebruikelijke systematiek waarin een tekortkoming eerst wordt gemeld en binnen een redelijke termijn kan worden hersteld, en het laat geen ruimte voor de aanloopfase waarin processen tussen partijen worden ingeregeld. Is Opdrachtgever a. bereid vast te leggen dat een servicecredit pas verschuldigd is nadat Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke hersteltermijn ongebruikt heeft laten verstrijken, en b. om de eerste drie maanden na aanvang van de Overeenkomst als inregelperiode aan te merken waarin nog geen servicecredits worden toegepast?	a. De in de SLA opgenomen systematiek beoogt een evenwichtige en proportionele prikkel te bieden voor het behalen van de overeengekomen prestatieniveaus. Servicecredits hebben daarbij primair een stimulerend karakter en laten onverlet dat Opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het leveren van de overeengekomen dienstverlening conform de contractuele afspraken. Daarnaast is reeds voorzien in een escalatiemechanisme waarbij bij structurele of herhaalde afwijkingen, aanvullende maatregelen, zoals een verbeterplan, kunnen worden verlangd. Opdrachtgever acht het daarom niet wenselijk om de toepassing van servicecredits afhankelijk te maken van voorafgaande hersteltermijnen, omdat dit afbreuk kan doen aan de sturende werking van de SLA en onvoldoende recht doet aan de gevolgen die onvoldoende prestaties voor Opdrachtgever kunnen hebben. b. Akkoord, de eerste drie maanden na aanvang Overeenkomst (zijnde 1 januari 2027 tot en met 31 maart 2027) worden gezien als inregelperiode en worden nog geen servicecredits opgelegd. De KPI's worden wel gemonitord in deze periode.
164	Bijlage 10 Concept SLA	Herstelmogelijkheid - De Concept SLA koppelt aan een eerste incident direct een schriftelijke waarschuwing én een servicecredit. Een herstelmogelijkheid of verbeterplan volgt pas bij een volgend incident. Wij verzoeken u de escalatievolgorde aan te passen, zodat Opdrachtnemer bij een eerste tekortkoming eerst een redelijke termijn krijgt om deze te herstellen. Bij herhaling volgt een verbeterplan en pas daarna een servicecredit of andere sanctie. Gaat u akkoord met deze aanpassing? Zo niet, graag uw toelichting.	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 163.
165	Bijlage 10 Concept SLA, paragraaf 6.2 Escalatie en servicecredits	Escalatie en servicecredits - Wij verzoeken u de escalatieregeling aan te passen: eerst een waarschuwing, daarna een verbeterplan, vervolgens een servicecredit en pas daarna eventuele ontbinding. Dit lijkt ons een meer gebruikelijke, redelijke en proportionele gang van zaken. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 163.
166	Bijlage 10 Concept SLA	Definitieve SLA – De Concept SLA bevat KPI's die elkaar deels overlappen, op verschillende plaatsen terugkomen of nog niet volledig zijn uitgewerkt. Ook ontbreken bij meerdere servicecredits de berekeningsgrondslag en meetmethode. Hierdoor is vooraf voor	Nee, SLA is naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen al aangescherpt. Als er nog concrete onduidelijkheden zijn, kunnen deze concreet worden aangegeven ten behoeve van de tweede Nota van Inlichtingen. Zo worden alle Inschrijvers op gelijke wijze behandeld.

		inschrijver niet duidelijk met welke verplichting hij akkoord gaat. Wij verzoeken u de definitieve SLA na gunning in overleg met Opdrachtnemer vast te stellen, uiteraard met behoud van de minimumeisen uit de aanbestedingsstukken. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag een toelichting.	
167	Bijlage 10 Concept SLA, slotbepalingen en Concept Overeenkomst, artikel 1.5	Rangorde SLA - De SLA prevaleert volgens de slotbepalingen boven overige contractbepalingen, terwijl de Concept Overeenkomst hoger in rang staat. Wij verzoeken u deze tegenstrijdigheid op te heffen en de rangorde uit de Concept Overeenkomst te hanteren. Graag uw akkoord op de rangorde uit de Concept Overeenkomst.	De rangorde uit de concept Overeenkomst is van toepassing.
168	Bijlage 10 paragraaf 4.7 - definitie van een klacht ten opzichte van een incident of defect	In hoofdstuk 4 en paragraaf 4.7 van Bijlage 10 is de KPI Klachtenafhandeling gesteld op maximaal 10 werkdagen, met een servicecredit van 2% korting per klacht boven norm. Het begrip klacht is echter niet gedefinieerd en niet afgebakend ten opzichte van een incident of een defectmelding, die elders in de SLA een eigen norm en een eigen servicecredit kennen. Zonder afbakening kan dezelfde gebeurtenis zowel als incident als klacht worden aangemerkt en tweemaal tot een servicecredit leiden. Kan Opdrachtgever a. definiëren wat zij als klacht aanmerkt, en b. bevestigen dat meldingen die als incident of defect worden afgehandeld niet daarnaast als klacht worden geteld?	a. Onder een klacht verstaat Opdrachtgever een formele uiting van ontevredenheid van Opdrachtgever over de dienstverlening van Opdrachtnemer, voor zover deze niet reeds als incident, storing, defectmelding, serviceverzoek of andere melding waarvoor in deze SLA een afzonderlijke KPI, norm of servicecreditregeling geldt. Opdrachtgever verwijst ook naar eis 52 van het Aanbestedingsdocument waarin is opgenomen dat een regulier incident niet als klacht wordt aangemerkt. b. Meldingen die als incident, storing, defectmelding, serviceverzoek of andere melding waarvoor in deze SLA een afzonderlijke KPI, norm of servicecreditregeling geldt, zullen niet daarnaast als afzonderlijke klacht worden aangemerkt voor de KPI Klachtenafhandeling.
169	Bijlage 10 Concept SLA, paragraaf 4.8	Bereikbaarheid meldpunt retourhardware - Wij verzoeken u 'altijd beschikbaar' te wijzigen in 'beschikbaar op werkdagen tijdens kantooruren'. Graag uw akkoord.	Opdrachtgever gaat gedeeltelijk akkoord met het voorstel. Het meldpunt voor retourhardware dient minimaal bereikbaar te zijn op werkdagen tijdens kantooruren van 08:30 – 17:00 uur. Buiten deze tijden verwacht Opdrachtgever niet dat retouraanvragen direct inhoudelijk worden behandeld. Wel verwacht Opdrachtgever dat retouraanvragen ook buiten kantooruren digitaal kunnen worden ingediend, bijvoorbeeld via e-mail of een portal, zodat deze op de eerstvolgende werkdag in behandeling kunnen worden genomen. De SLA is hierop aangepast.
170	Bijlage 10 Concept SLA, paragraaf 4.7	Bereikbaarheid meldpunt klachten - Wij verzoeken u 'altijd beschikbaar' te wijzigen in 'beschikbaar op werkdagen tijdens kantooruren'. Graag uw akkoord.	Akkoord, de SLA is hierop aangepast.
171	Bijlage 10 hoofdstuk 4 - KPI's die door de	Twee KPI's in hoofdstuk 4 van Bijlage 10 zijn afhankelijk van de fabrikant en niet door Opdrachtnemer te beheersen. De KPI Beschikbaarheid assortiment stelt de norm op altijd 98% met een	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij, als professioneel marktpartij en ketenregisseur, zijn dienstverlening zodanig inricht dat de overeengekomen prestaties zoveel mogelijk worden gerealiseerd. Dit omvat onder meer

	fabrikant worden bepaald	servicecredit van 1% korting per week onder norm, terwijl de beschikbaarheid wordt bepaald door fabrieksvoorraad en allocatie. De KPI EOL/EOS notificatie verlangt een melding minimaal 12 maanden voor EOL (indien bekend), terwijl het moment waarop een fabrikant een EOL of EOS aankondigt eveneens bij de fabrikant ligt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat op deze KPI's geen servicecredit wordt toegepast voor zover de oorzaak aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, of anders aangeven welke overmachts- of uitzonderingsregeling hiervoor geldt?	adequaate voorraadbeheer, tijdige monitoring van marktontwikkelingen, actief leveranciersmanagement en het tijdig informeren van Opdrachtgever over risico's ten aanzien van beschikbaarheid en lifecycle-ontwikkelingen. De KPI Beschikbaarheid assortiment is verwijderd door Opdrachtgever. Voor de KPI EOL/EOS-notificatie geldt dat de verplichting uitdrukkelijk is beperkt tot situaties waarin de betreffende informatie bij Opdrachtnemer bekend is of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn. Opdrachtnemer wordt geacht relevante aankondigingen van fabrikanten actief te monitoren en deze tijdig met Opdrachtgever te delen. Indien sprake is van een situatie die kwalificeert als overmacht in de zin van de Overeenkomst, worden de gevolgen daarvan beoordeeld overeenkomstig de toepasselijke contractuele bepalingen omtrent overmacht. Een generieke uitzondering op de toepasselijkheid van servicecredits voor oorzaken buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer acht Opdrachtgever niet wenselijk.
172	Overmacht	GIBIT (Artikel 20.2 - Overmacht) Kan Opdrachtgever bevestigen dat een aantoonbare, uitzonderlijke marktbrede supply-chainverstoring buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer niet automatisch tot aansprakelijkheid leidt, ondanks art. 20.2	Nee, Opdrachtgever kan hiervoor geen algemene vrijwaring geven op aansprakelijkheid. Of in een concreet geval sprake is van overmacht, wordt beoordeeld aan de hand van de overeenkomst, de GIBIT 2025 en de specifieke omstandigheden van het geval. Opdrachtgever handhaaft de aanbestedingsstukken ongewijzigd.
173	GIBIT 2025, artikel 20.2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat aantoonbare marktbrede tekorten, recalls, exportbeperkingen of wereldwijde supply-chainverstoringen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer niet als toerekenbare tekortkoming gelden?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 172.
174	Geheimhouding	GIBIT (Artikel 19.6 - Geheimhouding) Kan Opdrachtgever bevestigen dat bij één samenhangend incident slechts één boete van €10.000 verschuldigd is en dat deze boete in mindering komt op eventuele schadevergoeding?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen.
175	Aansprakelijkheid	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de onbeperkte aansprakelijkheid voor IE-inbreuken uitsluitend geldt voor zover de inbreuk aan Opdrachtnemer toerekenbaar is en niet voor standaardproducten waarvoor Opdrachtnemer uitsluitend als reseller optreedt?	Nee, de GIBIT 2025 is door de VNG in samenspraak met overheden en marktpartijen tot stand gekomen en beoogt een evenwichtige verdeling van rechten, verplichtingen en risico's. Opdrachtgever acht de in de GIBIT 2025 opgenomen regeling passend voor de onderhavige opdracht en ziet geen aanleiding hierop uitzonderingen of aanvullingen op te nemen.
176	Aansprakelijkheidsli miet	Wordt de aansprakelijkheidsli miet per afzonderlijke Overeenkomst/Opdrachtgever berekend, of over de vier Overeenkomsten gezamenlijk?	Per afzonderlijke Opdrachtgever. Met elke Opdrachtgever wordt immers een eigen afzonderlijke Overeenkomst gesloten.

177	GIBIT 2025, art. 17.3	In dit artikel wordt aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade niet uitgesloten. In de markt is het gebruikelijk dat aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder onder meer gederfde winst, gemiste besparingen en reputatieschade, contractueel wordt uitgesloten, mede omdat dergelijke schade doorgaans niet of slechts beperkt verzekeraar is. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom te bevestigen dat aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade wordt uitgesloten. Indien Opdrachtgever hier niet mee kan instemmen, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever te motiveren waarom afwijking van de gangbare marktpraktijk in dit geval noodzakelijk en proportioneel wordt geacht, mede in het licht van het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet. In dat geval verzoekt Inschrijver tevens te bevestigen dat eventuele aanspraken op grond van dit artikel uitsluitend zullen worden ingesteld indien sprake is van aantoonbare schade die in causaal verband staat met de tekortkoming van Leverancier en dat de omvang van dergelijke aanspraken steeds in redelijke verhouding staat tot de aard en omvang van de overeenkomst.	Opdrachtgever gaat niet akkoord met het verzoek en zal de GIBIT 2025 op dit punt niet aanpassen. In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Naast de bepalingen in de GIBIT2025 is ook het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc.
178	GIBIT 2025, art. 17.4	In artikel 17.4 wordt verwezen naar een aansprakelijkheidslimiet gebaseerd op de "Jaarvergoeding". Wij verzoeken u te bevestigen dat onder de "Jaarvergoeding" wordt verstaan: de totale vergoeding die Opdrachtgever op jaarbasis verschuldigd is voor de overeengekomen leveringen en diensten, zoals af te leiden uit de overeengekomen contractwaarde.	Onder 'Jaarvergoeding' wordt conform artikel 1.27 GIBIT 2025 verstaan: de gemiddelde jaarlijkse vergoeding, te berekenen door de Vergoeding te delen door de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten die feitelijk reeds langer voortduren dan de initieel beoogde looptijd en voor Overeenkomsten voor onbepaalde tijd, wordt de Jaarvergoeding berekend door de feitelijk betaalde vergoeding te delen door de feitelijke looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten met een looptijd van korter dan 1 jaar, staat de Jaarvergoeding gelijk aan de Vergoeding.
179	ConceptOvereenkomst (artikel 6.7)	Kan Opdrachtgever bevestigen dat overschrijding van de termijn van 14 dagen voor facturatie niet leidt tot verval van het recht op betaling?	De termijn van 14 dagen is opgenomen zodat Opdrachtgever facturen tijdig kan controleren en verwerken in relatie tot de geleverde producten en de bestellingen van de deelnemende organisaties. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer deze termijn naleeft. De aanbestedingsstukken bevatten geen bepaling waarin overschrijding van deze termijn automatisch leidt tot verval van het recht op betaling. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.
180	GIBIT 2025, art. 10.9	Conform het algemene rechtsbeginsel 'wie beweert, moet bewijzen': de partij die toerekening van een gebrek stelt, draagt de bewijslast.	Opdrachtgever gaat niet akkoord met het verzoek en zal de GIBIT niet aanpassen. Opdrachtgever merkt daarbij op dat artikel 10.9 GIBIT reeds

		Indien de aanbestedende dienst een storing of gebrek ontdekt, dan dient de aanbestedende dienst te bewijzen waarom een dergelijke storing of gebrek aan Leverancier toe te rekenen valt. In het kader van de Acceptatieprocedure ligt het ook meer voor de hand dat de aanbestedende dienst aantoont wat het gebrek is en dat dit gebrek aan Leverancier valt toe te rekenen. Gaat u hiermee akkoord?	voorziet in een evenwichtige regeling ten aanzien van de acceptatieprocedure.
181	GIBIT 2025, art. 27.1	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 14 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	De GIBIT 2025 zijn tot stand gekomen in samenwerking tussen de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), gemeenten en vertegenwoordigers van marktpartijen en beogen een evenwichtige verdeling van rechten, plichten en risico's tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat derhalve niet akkoord met het verzoek en zal de GIBIT 2025 op dit punt niet aanpassen.
182	GIBIT 2025, art. 28.4	Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij, of omdat er tevens diensten voor andere klanten worden uitgevoerd. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: "Ook zal Leverancier, indien redelijkerwijs mogelijk, toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend." Naar mening van Inschrijver verduidelijkt deze toevoeging de bepaling.	Akkoord.
183	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.1.5 en Concept Overeenkomst, artikel 1.5	Aangepaste Concept Overeenkomst: Aangezien de Overeenkomst prevaleert boven de Nota van Inlichtingen, verzoeken wij u bij iedere NVI een aangepaste Concept Overeenkomst te publiceren waarin de wijzigingen uit die NVI zijn verwerkt.	Een aangepast concept Overeenkomst is bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd.
184	Eis 54	Welke certificeringsnormen of datavernietigingsstandaarden accepteert Opdrachtgever als bewijs van gecertificeerde datavernietiging?	Opdrachtgever schrijft geen specifieke certificeringsnorm of datavernietigingsstandaard voor. Opdrachtgever verlangt dat datavernietiging plaatsvindt conform gecertificeerde datavernietiging op basis van erkende normen en dat hiervan een bewijs van datavernietiging wordt verstrekt. Opdrachtgever accepteert gelijkwaardige methoden en standaarden, mits Opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat de datavernietiging veilig, controleerbaar en conform geldende wet- en regelgeving heeft plaatsgevonden. De gebruikte methode dient te worden vastgelegd in de rapportage die na verwerking aan Opdrachtgever wordt verstrekt.

			De rapportage dient ten minste een bevestiging van dataverwijdering of datavernietiging te bevatten en, indien van toepassing, een onderbouwing van de gehanteerde certificeringen of verwerkingsketen, zodat Opdrachtgever kan aantonen dat de verwerking duurzaam, veilig en rechtmatig heeft plaatsgevonden Voorbeelden van geaccepteerde standaarden zijn gangbare ITAD-standaarden en internationaal erkende methoden voor dataverwijdering of datavernietiging. Gelijkwaardige standaarden worden eveneens geaccepteerd, mits de effectiviteit daarvan aantoonbaar is.
--	--	--	--