



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN

Levering End User Devices en Aanverwante dienstverlening

2026-108391

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden aan de Gemeente Zoetermeer

Nota van Inlichtingen

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding 'Levering End User Devices en aanverwante dienstverlening' ten behoeve van Gemeente Zoetermeer. Indien in deze Nota van Inlichtingen wijzigingen, correcties dan wel aanvullende gegevens zijn opgenomen, zijn deze van toepassing op de dienstverlening zoals deze in het Beschrijvend document is beschreven. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

Mededelingen

- Naar aanleiding van deze nota van inlichtingen is er een aangepast planning, deze is ook aangepast in TenderNed:

Publicatie nota van inlichtingen 1	Donderdag 10 september 2026
Mogelijkheid tot stellen vervolgvragen	Donderdag 17 september 2026, 12:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen 2	Dinsdag 22 september 2026
Uiterlijk ontvangst inschrijvingen	Maandag 5 oktober 2026, 12:00 uur
Versturen voorgenomen gunningsbeslissing	Vrijdag 16 oktober 2026
Definitieve gunning	Vrijdag 6 november 2026

Bijlagen

- Bijlage 2. Technische specificaties (versie 2)

Vragen en Antwoorden

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	Beschrijvend document	In Hoofdstuk 3.5 van uw Beschrijvend Document is in de paragraaf met uitleg over de werkplekvervanging sprake van een verschrijving. Er staat: In het kader van deze mogelijke vernieuwing kan de Gemeente de Opdrachtnemer verzoeken om ondersteuning te bieden aankleden en uitvoeren van een pilot- of proeftuinomgeving, waarin verschillende configuraties van werkplekapparatuur worden beproefd. Om onduidelijkheid te vermijden over uw wens tot ondersteuning op het gebied van het inrichten/uitvoeren van een proeftuin, kunt u verduidelijken wat u hier oorspronkelijk had willen schrijven?	In het kader van deze mogelijke vernieuwing kan de Gemeente de Opdrachtnemer te verzoeken ondersteuning te bieden bij het aankleden en uitvoeren van een pilot- of proeftuin omgeving.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2.	Bijlage 2 Technische specificaties	In uw Bijlage 2 Technische specificaties staat in de nummering abusievelijk Eis 2.1.4 twee maal vermeld. Graag uw aanpassing van de nummering van uw Bijlage 2.	De nummering wordt aangepast.
3.	Bijlage 2 Technische specificaties	In uw Bijlage 2 Technische specificaties staan geen nadere eisen aan Inschrijvers vermeld over gecertificeerd partnerschap van de te leveren producten. Een gecertificeerd partner is door de desbetreffende fabrikant(en) geautoriseerd om producten te mogen leveren, beschikt over kennis om over product functionaliteiten te adviseren, heeft toegang tot de preprovisioning programma's van Microsoft, Samsung en Apple, toegang tot product demoprogramma's en kan zorgdragen voor de service en garantieclaim afhandeling. Bent u bereid om van Inschrijvers te eisen dat zij aantoonbaar minimaal geautoriseerd reseller zijn van de merken producten die Opdrachtgever wenst af te nemen en waarop Opdrachtgever nu reeds is gestandaardiseerd (conform uw opsomming in het beschrijvend document Hoofdstuk 3.5)?	Ja, dit is akkoord.
4.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 2.1.5 staat: Te leveren apparatuur is uitsluitend afkomstig van merken welke minimaal 10% marktaandeel hebben volgens Gartner rapportage 2026 en bedoeld voor de (groot)zakelijke markt. Inschrijver kent dit overzicht niet en wil graag, om onduidelijkheid te vermijden, graag exact van Opdrachtgever vernemen welke merken volgens de Gartner rapportage minimaal 10% marktaandeel hebben en bedoeld zijn voor de (groot)zakelijke markt. Kunt u een link delen van deze rapportage c.q. inzage bieden?	Deze rapportage is niet (goed) openbaar inzichtelijk. Daarom wijzigen wij deze eis als volgt: Te leveren apparatuur is uitsluitend afkomstig van merken die een reëel marktaandeel hebben. Hieronder wordt verstaan: een merk dat een hoge naamsbekendheid en goede reputatie heeft en toonaangevend in de grootzakelijke markt in Nederland is qua kwaliteit en prijs, leverbaarheid, service en beschikbaarheid van onderdelen bij reparatie.
5.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 2.1.6. staat: Alle te leveren hardware, software en Diensten voldoen aan de in Nederland geldende normen en standaarden. Kunt u bevestigen dat de producten ook bedoeld moeten zijn voor de Nederlandse markt en afkomstig moeten zijn van een door de fabrikant erkende Nederlandse distributeur, dit om problemen met de garantieafhandeling en mogelijke compatibiliteitsproblemen te voorkomen?	Ja, dit is correct.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 2.1.16 staat: Contractant garandeert dat End User Devices, Monitoren en Dockingstations tenminste 2 jaar werken zoals initieel beoogt. Indien binnen deze periode een defect optreedt aan het geleverd Product draagt de Contractant de verantwoording het defect kosteloos te verhelpen. Standaard worden producten door fabrikanten geleverd met 1 jaar fabrieksgarantie. Deze garantie is te verlengen middels een garantie uitbreidingspakket naar 3, 4 of 5 jaar. Kortom; er bestaat geen mogelijkheid om voor End User Devices, Monitoren en Dockingstations fabrieksgarantie van 2 jaar aan te bieden. Bent u bereid om de fabrieksgarantie te beperken tot 1 jaar of wilt u altijd een aanbieding gebaseerd op 3 jaar garantie?	Ja, we gaan akkoord met de fabrieksgarantie van 1 jaar.
7.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 2.1.17 staat: Contractant garandeert dat accessoires tenminste 1 tot en met 3 jaar (bij normaal gebruik) werken zoals initieel beoogt. Indien binnen deze periode een defect optreedt aan het Product draagt de Contractant de verantwoording het defect kosteloos te verhelpen of het Product te vervangen door identieke of gelijkwaardig Product.. Deze garantie is bij de fabrikant / leverancier niet uit te breiden. Kortom; er bestaat geen fabrieksgarantie van 1 tot en met 3 jaar voor accessoires. Bent u bereid om de fabrieksgarantie te beperken tot 1 jaar? Zo niet, kunt u verduidelijken hoe Inschrijvers u 3 jaar garantie moeten geven op accessoires als zij deze garantie niet kunnen onderbrengen bij hun leverancier/fabrikant?	Ja, akkoord.
8.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 2.1.30 staat: Contractant stuurt een format van een SLA mee bij haar Inschrijving, die gehanteerd kan worden voor de onderhavige overeenkomst. De aangeboden SLA dient minimaal te voldoen aan de gestelde eisen in dit document als in het beschrijvend document. Inschrijver gaat ervan uit dat de format van het SLA als bijlage mag worden meegestuurd met de kwalitatieve beantwoording en dat hier geen restricties (aantal A4) voor geldt. Graag uw bevestiging.	Ja, akkoord.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 2.1.32 staat: Contractant bevestigt binnen 24 uur de bestelling en levert, indien op voorraad bij inschrijver of distributeur, binnen maximaal 5 werkdagen na bevestiging op elk willekeurig adres in Nederland. U begrijpt dat levering door heel Nederland (bijv. thuisleveringen) sterk kostenverhogend is ten opzichte van aflevering op enkele centrale locaties in of rond gemeente Zoetermeer. Kunt u bevestigen dat levering op andere dan gemeentelijke locaties van gemeente Zoetermeer uitzonderingen zijn en dat uw contractpartner bij grootschalige fijnmazige distributievragen (bijv. een grootschalige laptopvervanging op thuislocaties van medewerkers) de kosten hiervoor vooraf mag offrenen? Zo niet, kunt u dan verduidelijken hoe vaak u in de afgelopen contractperiode leveringen op niet Zoetermeer locaties heeft laten plaatsvinden?	Met door de Gemeente gespecificeerde locaties worden primair de kantoorlocaties van de Gemeente Zoetermeer in Zoetermeer bedoeld. Afwijkende locaties, zoals thuisadressen of locaties buiten de Gemeente, maken geen onderdeel uit van de standaardafspraken tenzij hierover vooraf expliciete afspraken worden gemaakt.
10.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 2.1.34 staat: Daarnaast geeft Contractant inzicht in meldingen met bijbehorende oplossingen die voor andere klanten relevant (kunnen) zijn. Kunt u verduidelijken wat u hiermee bedoelt?	Hiermee wordt bedoeld dat de Contractant relevante algemene meldingen, productissues, bekende fouten, terugkerende defecten of oplossingen deelt indien deze ook voor de Gemeente relevant kunnen zijn. Het gaat nadrukkelijk niet om klantvertrouwelijke informatie van andere klanten.
11.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 2.1.36 staat: Categorie 1: De oplossing/levering is volledig niet beschikbaar. Een medewerker van de gemeente Zoetermeer kan geen werk verrichten (naar mening van de Gemeente een Critical Problem). De onderhavige aanbesteding betreft het leveren van werkplekapparatuur. De door u gehanteerde termijnen van 4 klokuren work around/8 klokuren oplossing, lijken betrekking te hebben op de implementatie van bedrijfskritieke software waar snelle respons en gegarandeerde oplostermijnen noodzakelijk zijn. Kunt u verduidelijken wanneer er bijv. volgens u sprake is van een Categorie 1 storing in een werkplek van een medewerker, waardoor er volgens u binnen 4 klokuren een Work-around en binnen 8 klokuren een oplossing moet zijn geleverd. Kunt u dit ook voor categorie 2 en 3 verduidelijken?	Nee, de gemeente handhaaft deze categorisering. Echter is dit van toepassing op echte softwarematige incidenten.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 2.1.43 staat: Categorie 1: De tarieven van de (advies)diensten dienen gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst (incl. verlengingen) conform de opgenomen tarieven van de Inschrijving gefactureerd worden. In uw raamovereenkomst geeft u uw contractpartner gelukkig de mogelijkheid tot het indexeren van zijn dienstverleningstarieven. Kunt u bevestigen dat Inschrijvers hun tarieven mogen indexeren conform hetgeen gesteld is in uw concept raamovereenkomst Artikel 4?	Ja, de tarieven worden geïndexeerd conform artikel 4.
13.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 3.1.1.3 staat: Contractant communiceert tijdig (minimaal 3 maanden van te voren) en proactief over ontwikkelingen in het assortiment en de lifecycle van Producten aan de Gemeente. Opdrachtgever maakt ook gebruik van Apple apparatuur. Inschrijver merkt op dat Apple voor haar producten geen lifecycle informatie deelt met haar geautoriseerde resellers. Bent u bereid om voor Apple apparatuur een uitzondering te maken op deze Eis?	Voor Apple-apparatuur geldt dat lifecycle-informatie wordt verstrekt voor zover deze door Apple of via reguliere kanalen beschikbaar wordt gesteld. Van Contractant wordt verwacht dat zij proactief informeert over bekende ontwikkelingen, maar niet dat zij informatie levert waarover zij redelijkerwijs niet kan beschikken.
14.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 5.1.19 staat: Wijzigingen in de organisatie van de Opdrachtnemer en/of het portaal die impact hebben op de gebruikerservaring en/of werkprocessen van de Deelnemer en/of beschikbaarheid van het portaal dienen tijdig, maar uiterlijk 5 werkdagen vooraf, bekend gemaakt te worden aan de Aanbestede Dienst en de Deelnemers. 30 kalenderdagen vooraf bij majeure wijzigingen met impact op processen, functionaliteit of interfaces. Inschrijver vermoedt dat deze Eis niet compleet is? Graag uw verduidelijking wie u verstaat onder "Deelnemers"?	Met "Deelnemers" worden de onderdelen, gebruikersgroepen of vertegenwoordigers van de Gemeente bedoeld die gebruikmaken van het portaal of bij de dienstverlening betrokken zijn. Voor deze aanbesteding kan dit worden gelezen als de Gemeente Zoetermeer en de door haar aangewezen gebruikers of beheerders.
15.	Bijlage 2 Technische specificaties	In Eis 5.2.1 staat: Het portaal dient toegankelijk te zijn voor een brede groep eindgebruikers conform EN 301549. Inschrijver biedt een bestelportaal voor zakelijke klanten voor de centrale inkoop van producten uit het zakelijke assortiment van fabrikanten. Ons bestelportaal voldoet aan de WCAG 2.1 niveau AA. Bent u bereid om hiermee akkoord te gaan? Zo niet kunt u verduidelijken welke meerwaarde de EN 301549 norm ten opzichte van de	WCAG 2.1 niveau AA wordt geaccepteerd als invulling voor webtoegankelijkheid, voor zover daarmee aantoonbaar wordt voldaan aan de voor deze opdracht relevante toegankelijkheidseisen. EN 301549 blijft het referentiekader waar dit van toepassing is op ICT-producten en -diensten.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		WCAG 2.1 niveau AA heeft in het kader van de onderhavige aanbesteding?	
16.	Bijlage 3 kwalitatieve gunningscriteria	In uw Bijlage 3 kwalitatieve gunningscriteria staat: Inschrijver dient een Plan van Aanpak van maximaal vier (4) A4-pagina's in te dienen. In het plan beschrijft inschrijver concreet, meetbaar en onderbouwd hoe de dienstverlening wordt uitgevoerd en welke toegevoegde waarde wordt geleverd ten opzichte van de minimale contractuele eisen. Inschrijver acht de omvang van 4x A4 zeer gering om een onderscheidende beantwoording te kunnen inleveren voor zoveel onderwerpen die Opdrachtgever wenst terug te lezen in de beantwoording. Bent u bereid om de totale omvang van het Plan van Aanpak te verruimen naar 8 A4?	Wij gaan akkoord met de totale omvang van 8 A4.
17.	GIBIT2025	In Artikel 5.6 geeft u aan dat de eigendom overgaat bij acceptatie. De GIBIT geeft geen nadere duiding wanneer er sprake is van acceptatie, hetgeen zorgt voor rechtsonzekerheid bij uw contractpartner. Inschrijver verzoekt u het eigendom van de geleverde producten over te laten gaan op het gebruikelijke moment van betaling. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord, De gemeente sluit aan bij de gangbare praktijk zoals ook in de ARBIT is opgenomen. Van rechtsonzekerheid is geen sprake: artikel 9 GIBIT 2025 regelt de Acceptatie(procedure), waarbij artikel 9.13 bepaalt dat Acceptatie geacht wordt te hebben plaatsgevonden zodra de Gemeente de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen. Daarbij geldt dat het risico van beschadiging of verlies op grond van artikel 5.5 reeds bij Aflevering op de Gemeente overgaat, zodat de positie van Contractant niet onredelijk is.
18.	GIBIT2025	In Artikel 9.4 staat: "Het behoort het tot de zorgplicht van Leverancier de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure te bewaken en zo nodig Opdrachtgever te waarschuwen of (vanwege de medewerkingsverplichting) aan te manen." Kunt u toelichten waarom volgens de Aanbestedende Dienst de Implementatie- en Acceptatieprocedure door de Leverancier moet worden bewaakt? Inschrijver is van oordeel dat deze verplichting onlogisch lijkt, omdat bewaking van de acceptatieprocedure doorgaans tot het toezicht van de Opdrachtgever behoort.	De zorgplicht in dit artikel is gebaseerd op bestaande rechtspraak. De bepaling codificeert de in de rechtspraak ontwikkelde waarschuwings- en informatieplicht van de ICT-leverancier als deskundige partij: van Contractant, die de levering en implementatie uitvoert en het beste zicht heeft op de voortgang, mag worden verwacht dat hij de Gemeente tijdig waarschuwt of aanmaant wanneer de planning in gevaar komt. Zie ook artikel 9.5 voor het geval de Gemeente niet adequaat reageert.
19.	GIBIT2025	In Artikel 10.01 start onderhoud pas na acceptatie. Voor een goede implementatie is het noodzakelijk dat onderhoud en support al beschikbaar zijn tijdens de implementatiefase.	De Gemeente bevestigt dat de ondersteuning, garantie en service op geleverde Producten ingaan vanaf het moment van Aflevering. Voor de onder deze Raamovereenkomst geleverde

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Kan Opdrachtgever bevestigen dat onderhoud ingaat vanaf het moment van levering van de producten?	standaardapparatuur wordt in beginsel geen afzonderlijke Acceptatieprocedure doorlopen; ingebruikname geldt als Acceptatie in de zin van artikel 9.13 GIBIT 2025. Artikel 10.1 blijft ongewijzigd van toepassing.
20.	GIBIT2025	Artikel 10.09: Conform het algemene rechtsbeginsel 'wie beweert, moet bewijzen': de partij die toerekening van een gebrek stelt, draagt de bewijslast. 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?	Niet akkoord.
21.	GIBIT2025	Artikel 10.14: mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door de vrije keuze van Opdrachtgever. Graag uw bevestiging.	Gemeente neemt aan dat hier bedoeld wordt op artikel 10.14.iv), dit uitgangspunt klopt. Indien een achterstand in het in gebruik nemen van Updates of Upgrades het gevolg is van een eigen keuze van de Gemeente, is dat achterlopen niet toerekenbaar aan Contractant. Dit volgt reeds uit artikel 10.16 sub i GIBIT 2025. Daarbij geldt onverkort het bepaalde in artikel 10.16 sub ii: de Gemeente mag maximaal achttien (18) maanden achterlopen, waarna Contractant de aantoonbare meerkosten van het blijvend verlenen van Onderhoud in rekening mag brengen.
22.	GIBIT2025	Volgens dit Artikel 19.1 is het verboden om informatie te delen met onderaannemers, aandeelhouders, accountants, professionele adviseurs, etc. Kunt u bevestigen dat informatie gedeeld mag worden met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Artikel 19.1 sub iv GIBIT 2025 staat bekendmaking uitdrukkelijk toe voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Contractant mag vertrouwelijke informatie dus delen met Onderaannemers en adviseurs voor zover dat voor de uitvoering noodzakelijk is, mits hij op grond van artikel 19.3 dezelfde geheimhoudingsverplichting aan die derden oplegt. Voor het delen van informatie buiten dat kader is voorafgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente vereist. Verder blijven de wettelijke uitzonderingen van artikel 19.1 sub i tot en met iii van kracht. De tekst heeft geen aanpassing.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23.	GIBIT2025	In Artikel 20 staan bepalingen omtrent overmacht opgenomen. In de huidige tijd zijn er helaas veel situaties waar inschrijvers geen enkele invloed op hebben. Denkt u hierbij aan grondstoffentekort (computerchip- of geheugentekorten), storingen in productie Leverancier (sluitingen fabrieken China als gevolg van COVID-19), ziekte van personeel (COVID pandemie), transportproblemen (container gebrek) of transportblokkades (geo-politieke spanningen). In de zaak met kenmerk ECLI:NL:RBNHO:2022:3274, Rechtbank Noord-Holland, datum uitspraak 14 april 2022, datum publicatie 21 april 2022, is sprake van een aanbestedingsprocedure van een Aanbestedende dienst, waarbij er voor belangrijke onderdelen sprake is van een sterke verlenging van levertijd en dat in het algemeen geldt dat de supply chain problematiek in de markt op dit moment ernstig en onzeker is. De voorzieningenrechter achtte het hierbij aannemelijk dat de door Inschrijver geschetste problematiek als gevolg van de oorlog in Oekraïne en hierdoor ontstane tekorten van producten en componenten en ongewisse transport termijnen reden waren voor de verlengde levertermijnen. De voorzieningenrechter was hierbij van oordeel dat de Aanbestedende dienst de hier besproken vertragsrisico's, onder de geschetste omstandigheden, in het contract niet eenzijdig bij de inschrijver kan leggen en adviseert een meer evenwichtige regeling in het contract op te nemen. Inschrijver verzoekt u derhalve de genoemde situaties onder overmacht te laten vallen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Gedeeltelijk akkoord. Artikel 20.2 GIBIT 2025 blijft het uitgangspunt: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel en verlate aanlevering of ongeschiktheid van benodigde goederen leveren op zichzelf geen overmacht op. Deze risico's behoren tot de normale bedrijfsvoering van Contractant en zijn verdisconteerd in de aanbidding. In aanvulling daarop aanvaardt de Gemeente dat van overmacht sprake kan zijn indien een tekortkoming aantoonbaar en uitsluitend het gevolg is van buitengewone, van buiten komende omstandigheden waarop Contractant geen invloed heeft en die hij bij het doen van zijn aanbidding redelijkerwijs niet kon voorzien, zoals een pandemie of oorlog. Leverancier dient, zodra er ten gevolge van een dergelijke situatie een tekortkoming in de nakoming dreigt, alle maatregelen te nemen die mogelijk zijn om een tekortkoming in de nakoming te voorkomen danwel te beperken. Daarbij geldt dat Contractant, zodra een dergelijke situatie een tekortkoming dreigt te veroorzaken, alle redelijkerwijs mogelijke maatregelen treft om die tekortkoming te voorkomen of te beperken, de Gemeente per ommegaande informeert conform paragraaf 3.8 van het Beschrijvend document, en op verzoek onderbouwt dat en waarom de omstandigheid niet voorzienbaar en niet vermijdbaar was.
24.	GIBIT2025	In Artikel 21 is opgenomen dat intellectuele eigendomsrechten op maatwerkprogrammatuur bij Opdrachtgever kunnen berusten en dat hergebruik door andere gemeenten mogelijk is. Gezien de aard van de opdracht gaat Inschrijver ervan uit dat geen sprake is van maatwerkprogrammatuur waarop overdracht van intellectuele eigendomsrechten van toepassing is. Kan	Deze Opdracht ziet op de levering van End User Devices en aanverwante dienstverlening. Voor zover daarbij software wordt geleverd, betreft dit Standaard- of Derdenprogrammatuur waarop uitsluitend gebruiksrechten worden verstrekt; van Maatwerkprogrammatuur in de zin van artikel 1.31 GIBIT 2025 is naar verwachting geen sprake.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Opdrachtgever bevestigen dat voor deze aanbesteding uitsluitend gebruiksrechten op standaardsoftware en configuraties worden verstrekt?	Artikel 21.4 blijft niettemin onverkort van toepassing indien gedurende de looptijd alsnog in opdracht en voor rekening van de Gemeente Maatwerkprogrammatuur wordt ontwikkeld. De tekst wordt niet aangepast.
25.	GIBIT2025	Artikel 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 door de fabrikant van het product. 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. Kunt u hiermee akkoord gaan?	De door Inschrijver voorgestelde nuance is reeds in de bepaling opgenomen. De laatste volzin van artikel 28.4 GIBIT 2025 luidt: 'Ook zal Leverancier voor zover redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend.' Situaties waarin de dienst door een fabrikant of andere derde op diens locatie wordt verricht, worden daarmee gedekt. Wel wordt van Contractant verwacht dat hij zich in dat geval inspant om de in artikel 28.1 bedoelde controle langs andere weg mogelijk te maken. Een tekstwijziging is niet nodig.
26.	GIBIT2025	In Artikel 32.6 is de meldplicht voor incidenten in verband met informatiebeveiliging opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht enkel de incidenten bedoelt welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van de Aanbestedende dienst? Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) incidenten melden welke betrekking hebben op uw informatiebeveiliging en geen incidenten welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van derden. Graag uw bevestiging.	Deze aannahme is juist. De rapportage- en meldplicht van artikel 32.6 ziet op incidenten in verband met de informatiebeveiliging die betrekking hebben op de Gemeente, op de in het kader van deze Overeenkomst verwerkte Data of op de aan de Gemeente geleverde ICT Prestatie. Van Contractant wordt niet verlangd dat hij incidenten meldt die uitsluitend de informatiebeveiliging van andere klanten betreffen. Wel dient Contractant een incident bij hemzelf, bij een Onderaannemer of bij een toeleverancier te melden zodra dit (mogelijk) gevolgen heeft voor de Gemeente of haar Data
27.	Bijlage 3, Kwalitatieve gunningscriteria	Inschrijver constateert dat voor de beantwoording van de vier kwaliteitsvragen gezamenlijk maximaal vier A4 beschikbaar zijn, terwijl deze vragen in totaal circa 25 afzonderlijke onderdelen bevatten die bovendien op meerdere beoordelingscriteria worden beoordeeld. Zo wordt onder meer gevraagd om: • een beschrijving van het volledige reparatieproces, inclusief monitoring van doorlooptijden, prioriteitsstelling, preventie van herhalingsreparaties en voortgangscommunicatie; • een uitwerking van dienstverlening, SLA's, overlegstructuren, KPI's, rapportages, servicedeskprocessen, escalatieprocedures, informatiebeveiliging, security-incidentprocessen en	Zie antwoord op vraag 16.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		beveiligingsmaatregelen; • een beschrijving van het proces rondom inname, waardebeoordeling, datavernietiging, hergebruik, circulariteit en bijbehorende rapportages; • een uitwerking van de adviesrol, innovatiekracht, try-and-buy trajecten, proeftuinconcepten en device beheeradvies. Daarbij worden inschrijvers beoordeeld op onder andere de mate van concrete uitwerking, realiteitsgehalte, uitvoerbaarheid, risicobeheersing, kwaliteit van dienstverlening, borging van informatiebeveiliging, duurzaamheid en toegevoegde waarde. Inschrijver acht het daardoor niet mogelijk om alle gevraagde onderdelen voldoende concreet, onderscheidend en toetsbaar te beschrijven binnen de gestelde beperking van vier A4. De huidige paginabeperking lijkt daarmee niet in verhouding te staan tot de omvang en diepgang van de gewenste beantwoording. Is de aanbestedende dienst bereid het maximaal aantal pagina's substantieel te verruimen naar 15 A4, zodat inschrijvers de gevraagde kwaliteitsaspecten volledig en proportioneel kunnen uitwerken?	
28.	Bijlage 3, leesbaarheid / tabellen	AD stelt geen eisen aan de leesbaarheid, bijvoorbeeld met een minimaal lettertype. Onze insteek is dat de teksten prettig leesbaar dienen te zijn. Een lettertype van 10 punts als minimum is dan gebruikelijk. Is het echter toegestaan om tabellen in een lettertype van 9 punten te maken? Dat geeft Inschrijver de mogelijkheid om bv goede voorbeelden van rapportages met KPI's in te voegen. Graag uw akkoord.	Ja, dit is akkoord.
29.	Bijlage 3, paginalengte	Inschrijver verzoekt 6 pagina's aan beschikbare tekstruimte om alle gevraagde onderwerpen goed te kunnen beantwoorden. 4 Pagina's acht Inschrijver te krap voor een onderscheidende beantwoording. Graag uw akkoord.	Zie antwoord op vraag 16.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30.	Bijlage 2, eis 5.3.7	Het portaal van Inschrijver biedt de mogelijkheid om 2 producten met elkaar te vergelijken en niet 3. Inschrijver acht dit voldoende gezien de breedte van het door u geschetste kernassortiment. Graag uw akkoord.	Wij gaan akkoord met een vergelijkingsfunctionaliteit van 2.
31.	Bijlage 2, Eis 2.1.30	AD verzoekt om een SLA-format toe te voegen bij de inschrijving. Deze wordt echter niet meegewogen in de beoordeling. Inschrijver verzoekt om de eis te herformuleren dat Inschrijver na (voorlopige) gunning een SLA dient op te stellen in lijn met enerzijds de eisen van de aanbesteding en anderzijds aansluitend op de beantwoording van de kwalitatieve criteria. Waarbij de Gemeente deze SLA alleen accepteert als deze in haar ogen compleet is en werkbaar. Graag uw akkoord.	Wij gaan niet akkoord, we sturen geen SLA sjabloon mee. De Gemeente wil in het Plan van Aanpak inzicht krijgen in de wijze waarop Inschrijver dienstverlening en serviceniveaus invult. De definitieve SLA kan na gunning nader worden afgestemd, maar dient gebaseerd te zijn op de inschrijving en de gestelde minimum eisen.
32.	Bijlage 2, Eis 2.1.27	Eis 2.1.27 is niet omschreven als Eis. Wat is de eis die OG aan de ON stelt in deze?	Eis 2.1.27 dient te worden gelezen als verplichting voor Contractant om zich te houden aan de ISV voorwaarden. Indien de formulering onvoldoende duidelijk is, wordt deze in de aangepaste Bijlage 2 verduidelijkt.
33.	Bijlage 2, eis 2.1.17	Accessoires hebben in de regel 1 jaar fabrieksgarantie. U eist 3 jaar. Op accessoires is het niet mogelijk om een garantie-uitbreiding aan te schaffen. Inschrijver verzoekt de eis terug te brengen naar 1 jaar, zoals in de zakelijke markt gebruikelijk.	Wij gaan akkoord met een garantieperiode van 1 jaar voor accessoires indien een langere fabrieksgarantie of garantie-uitbreiding niet beschikbaar is. Voor zover een fabrikant standaard een langere garantie biedt, geldt die langere termijn.
34.	Prijzenblad, Cel E16	In de beschrijving van cel E16 staat 'versturen stadhuis'. Hoe moet Inschrijver dit interpreteren? Verstuurt de gemeente de iPhones naar Opdrachtnemer? Of zorgt gemeente dat de iPhones verzameld zijn op het stadhuis en wordt verwacht dat Opdrachtnemer deze daar -al dan niet batchgewijs- ophaalt. Graag uw toelichting van het gewenste proces.	Met "versturen stadhuis" wordt bedoeld dat de Gemeente de iPhones verzamelt op het stadhuis en dat Opdrachtnemer deze daar, al dan niet batchgewijs, ophaalt of voor transport laat ophalen. Nadere praktische afspraken worden na gunning met Contractant afgestemd.
35.	Beschrijvend document, par. 8.3, 9e bullet.	Uit uw beschrijving of wat wel en niet is toegestaan in het prijzenblad is het Inschrijver niet geheel duidelijk of een tarief van € 0,00 voor een dienst nu wel of niet is toegestaan. Kunt u hier duidelijkheid over verschaffen?	Hierbij geldt: Het prijsformulier dient volledig ingevuld te worden. Indien een inschrijver een vakje leeg laat (cellen met een streepje of cellen met "n.v.t." gelden ook als leeg), wordt dit aangemerkt als een nul-prijs (€0,00). De inschrijver garandeert daarmee dat de betreffende dienst of het product zonder bijkomende kosten wordt geleverd.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36.	Beschrijvend document, par 8.3, 2e bullet	AD stelt: U dient bij de opgegeven prijzen rekening te houden met volledige contractduur. Het is gebruikelijk dat de tarieven van diensten vanaf een bepaalde datum, bijvoorbeeld per 1 januari 2028, mogen worden geïndexeerd conform een CBS prijsindexcijfer. Het risico van mogelijke inflaties zijn voor Inschrijver niet verantwoord te dragen. Graag uw akkoord dat indexatie van de tarieven op diensten mogelijk zijn.	Indexatie op de tarieven voor diensten is toegestaan conform artikel 4.3 in de concept Raamovereenkomst.
37.	Bijlage 3, Kwalitatieve gunningscriteria	In paragraaf 2.2 dient inschrijver te beschrijven welke dienstverlening en serviceniveaus worden aangeboden tijdens de overeenkomst te beschrijven. Dit komt overeen met een SLA. Inschrijver verzoekt deze bullet te laten vervallen in de uitwerking en de SLA af te stemmen na gunning met de winnende inschrijver. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting hoe u dit voor zich ziet.	Wij gaan niet akkoord met het laten vervallen van dit onderdeel. De Gemeente wil in het Plan van Aanpak inzicht krijgen in de wijze waarop Inschrijver dienstverlening en serviceniveaus invult. De definitieve SLA kan na gunning nader worden afgestemd, maar dient gebaseerd te zijn op de inschrijving en de gestelde eisen.
38.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 38.1 en 38.2 (pagina 36)	Hierover enkele vragen: 1) Wat wordt bedoeld met "aan meerdere klanten"? 2) Leverancier wil in ieder geval een verzoek ontvangen (maximaal 1x per jaar) van het overheidsorgaan teneinde deze derdenverklaring af te geven. Daarbij dient het overheidsorgaan de kosten te dragen. 3) Jaarlijks automatisch een derdenverklaring van een geregistreerde Auditor zorgt voor een aanzienlijke lastenverzwaring voor Leverancier. Er dient volgens Leverancier door het overheidsorgaan gereede twijfel aangetoond te worden dat de beveiliging van Leverancier niet op orde is voordat wordt overgegaan tot het vragen van een derdenverklaring. Het is het overheidsorgaan dat hier belang bij heeft en vandaar dat het volgens Leverancier redelijk is dat het overheidsorgaan de kosten draagt. 4) Kan Opdrachtgever bevestigen dat een geldige ISO 27001- of vergelijkbare certificering kan dienen als alternatief bewijs voor beveiligingsmaatregelen?	1) Met 'aan meerdere klanten' wordt bedoeld op generieke Dienstverlening op Afstand die Contractant in dezelfde vorm aan meerdere afnemers aanbiedt, zoals het in hoofdstuk 5 van Bijlage 2 bedoelde bestelportaal. Hoofdstuk III GIBIT 2025 is uitsluitend van toepassing voor zover van Dienstverlening op Afstand sprake is. 2) en 3) Niet akkoord. Artikel 38.1 verplicht Contractant te beschikken over een actuele derdenverklaring, certificering of beschrijving; toezending vindt slechts plaats op verzoek van de Gemeente. Aangezien het portaal ook aan andere klanten wordt aangeboden en certificering in deze markt gangbaar is, is dit geen onredelijke lastenverzwaring. Op grond van artikel 38.3 komen de kosten voor rekening van Contractant; die verdeling blijft ongewijzigd. Het aantonen van gereede twijfel is een voorwaarde voor het controlerecht van artikel 28, niet voor artikel 38. 4) Bevestigd. Een geldige ISO 27001-certificering of een ISAE 3402 Type II-verklaring die de betreffende dienstverlening dekt, volstaat als bewijsmiddel onder artikel 38.1.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 34.3 (pagina 28)	Deze bepaling graag verder toelichten. Wie zijn andere klanten? De klanten van het overheidsorgaan of van de Leverancier?	Hiermee worden bedoeld andere klanten van de leverancier.
40.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 34.2 (pagina 35)	Als het Applicatielandschap (voorzien van applicaties van derden) een bepaalde werking mist, waar bijv. een plug-in of andere vereiste noodzakelijk is, kan Leverancier hier niet op worden aangesproken.	Akkoord, met de volgende nuancering. Artikel 34.2 verplicht Contractant ertoe dat het portaal correct functioneert in de meest recente en nog ondersteunde versies van de gangbare browsers zonder dat aanvullende plug-ins nodig zijn. Contractant kan niet worden aangesproken op het uitblijven van functionaliteit die uitsluitend het gevolg is van keuzes of beperkingen binnen het Applicatielandschap van de Gemeente en die buiten zijn invloedssfeer liggen.
41.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 32.8 (pagina 33)	Inschrijver maakt gebruik van generieke beveiligingsprotocollen en beveiligingsarchitectuur die voor meerdere klanten wordt ingezet. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit artikel uitsluitend ziet op beveiligingsmaatregelen die specifiek voor Opdrachtgever worden ingericht?	Dit klopt.
42.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 32.6	In dit artikellid is de meldplicht voor incidenten in verband met informatiebeveiliging opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht enkel de incidenten bedoelt welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van de Aanbestedende dienst? Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) incidenten melden welke betrekking hebben op uw informatiebeveiliging en geen incidenten welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van derden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Zie antwoord op vraag 26.
43.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 29.2 (pagina 31)	Hierover enkele vragen: 1) Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de rangorde bepaling uit Artikel 28.1 is in GIBIT 2025 komt te vervallen om meer flexibiliteit te bieden en beter aan te sluiten op de AVG en actuele normen zoals ISO27001? Privacy, beveiliging en archivering zijn nu afzonderlijk geregeld (artikelen 28 t/m 30), waardoor een vaste hiërarchie niet langer noodzakelijk is? 2) Kan de	1) De vraag lijkt uit te gaan van een eerdere versie van de GIBIT. In de GIBIT 2025 is de rangorde opgenomen in artikel 2.5 en die blijft onverkort van toepassing; daarnaast geldt de rangorde van artikel 5.6 van het Beschrijvend document en artikel 2.3 van de concept-Raamovereenkomst. De rangorde vervalt niet.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		aanbestedende dienst bevestigen dat met "verwerker" in GIBIT 2025 wordt bedoeld een verwerker zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 8 van de AVG? Klopt het dat de GIBIT verwijst voor alle definities naar de AVG om consistentie met de wetgeving te waarborgen?	2) Bevestigd. Met 'verwerker' wordt bedoeld de verwerker zoals gedefinieerd in artikel 4, achtste lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Voor privacybegrippen sluit de GIBIT 2025 aan bij de AVG en bij de door de VNG tot standaard verklaarde Verwerkersovereenkomst (artikel 1.49 en artikel 31).
44.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 28.4 (pagina 30)	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. 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.	Zie antwoord op vraag 25.
45.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 27.1 (pagina 28)	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?	Deels akkoord, de in artikel 27.1 opgenomen termijn van minimaal 30 dagen blijft ongewijzigd.
46.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 21.4 (pagina 23)	In artikel 20 is opgenomen dat intellectuele eigendomsrechten op maatwerkprogrammatuur bij Opdrachtgever kunnen berusten en dat hergebruik door andere gemeenten mogelijk is. Gezien de aard van de opdracht gaat Inschrijver ervan uit dat geen sprake is van maatwerkprogrammatuur waarop overdracht van intellectuele eigendomsrechten van toepassing is. Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor deze aanbesteding uitsluitend gebruiksrechten op standaardsoftware en configuraties worden verstrekt?	Zie antwoord op vraag 24.
47.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 20	In dit artikel heeft u de bepalingen omtrent overmacht opgenomen. In de huidige tijd zijn er helaas veel situaties waar inschrijvers geen enkele invloed op hebben. Denkt u hierbij aan grondstoffentekort (computerchip- of geheugentekorten), storingen in productie Leverancier	Zie antwoord op vraag 23.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		(sluitingen fabrieken China als gevolg van COVID-19), ziekte van personeel (COVID pandemie), transportproblemen (container gebrek). In de zaak met kenmerk ECLI:NL:RBNHO:2022:3274, Rechtbank Noord-Holland, datum uitspraak 14 april 2022, datum publicatie 21 april 2022, is er een aanbestedingsprocedure van een Aanbestedende dienst waarbij er voor belangrijke onderdelen sprake is van een sterke verlenging van levertijd en dat in het algemeen geldt dat de supply chain problematiek in de markt op dit moment ernstig en onzeker is. De voorzieningenrechter achtte het hierbij aannemelijk dat de door Inschrijver geschetste problematiek als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de daardoor toegenomen energie- en grondstoffen schaarste mogelijk nog verder zal toenemen. De voorzieningenrechter was hierbij van oordeel dat de Aanbestedende dienst de hier besproken vertragingsrisico's, onder de geschetste omstandigheden, in het contract niet eenzijdig bij de inschrijver kan leggen en adviseert een meer evenwichtige regeling in het contract op te nemen. Inschrijver verzoekt u derhalve de genoemde situaties onder overmacht te laten vallen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	
48.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 19.1	In dit artikellid is het verboden om informatie te delen met onderaannemers, aandeelhouders, accountants, professionele adviseurs, etc. In de toelichting van de VNG op de GIBIT is opgenomen dat hiervoor een uitzondering wordt gemaakt. Kunt u bevestigen dat informatie gedeeld mag worden met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Zie antwoord op vraag 22.
49.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 17.4 (pagina 21)	Inschrijver merkt op dat een dergelijke limitering in de praktijk aanzienlijk kan zijn en mogelijk niet in verhouding staat tot de aard en omvang van de opdracht. In dit kader verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om nader toe te lichten op welke gronden deze aansprakelijkheidslimiet is	De aansprakelijkheidsregeling van de GIBIT 2025 is door VNG Realisatie in afstemming met marktpartijen vastgesteld en vormt samen met artikel 18 (verzekering) een evenwichtig geheel. De limiet van tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal de Jaarvergoeding per jaar is

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		vastgesteld en op welke wijze deze limiet proportioneel wordt geacht in relatie tot de omvang en risico's van de onderhavige opdracht, mede gelet op het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet. Daarnaast verzoekt Inschrijver te bevestigen dat onder het begrip "Jaarvergoeding" wordt verstaan: de totale vergoeding die Opdrachtgever op jaarbasis verschuldigd is voor de overeengekomen leveringen en diensten onder de overeenkomst, zoals af te leiden uit het prijzenblad en de overeengekomen contractwaarde.	proportioneel gelet op het feit dat deze Opdracht ziet op de werkplekapparatuur van circa 1.700 medewerkers en daarmee rechtstreeks raakt aan de continuïteit van de gemeentelijke bedrijfsvoering en aan de verwerking van gemeentelijke gegevens op die apparatuur. Artikel 18.2 verplicht bovendien slechts tot een daarop aansluitende, in de markt verkrijgbare dekking. Voor het begrip Jaarvergoeding geldt de definitie van artikel 1.27 GIBIT 2025: de Vergoeding gedeeld door de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren. De Vergoeding is de in totaal voor de ICT Prestatie overeengekomen dan wel feitelijk betaalde prijs, exclusief btw (artikel 1.48).
50.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 17.3 (pagina 21)	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.	Niet akkoord. De GIBIT 2025 sluit gevolgschade bewust niet uit, maar begrenst de aansprakelijkheid daarvoor in bedrag (artikel 17.3 en 17.4). Die keuze is een wezenlijk onderdeel van het evenwicht van de voorwaarden: de Gemeente draagt als publieke organisatie de gevolgen van uitval van werkplekapparatuur in haar primaire processen, terwijl de omvang van de aansprakelijkheid voor Contractant vooraf kenbaar en verzekeraar is begrensd. Een aanvullende categoriale uitsluiting zou dat evenwicht eenzijdig doorbreken en het merendeel van de reëel te verwachten schade buiten bereik brengen. Bevestigd wordt wel dat de Gemeente uitsluitend aanspraak maakt op vergoeding van schade die daadwerkelijk is geleden en die in zodanig verband staat met de tekortkoming dat zij Contractant kan worden toegerekend, een en ander conform artikel 6:74 en 6:98 BW en binnen de limieten van artikel 17.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
51.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 15.4 (pagina 21)	In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de aanbestedende dienst aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen? Zo niet, kunt u dan bevestigen dat opdrachtnemer niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor wijzigingen die door de gemeente na oplevering worden doorgevoerd zonder mededeling. Bij toepassing van deze bepaling zal de gemeente dus altijd handelen conform redelijkheid en billijkheid: de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijwerken van documentatie voor wijzigingen die binnen zijn scope vallen of waarvan hij tijdig op de hoogte is gesteld. Wijzigingen die uitsluitend door de gemeente worden aangebracht, vallen buiten deze verplichting.	De bepaling vervalt niet. Wel bevestigt de Gemeente dat de verplichting van artikel 15.4 zich uitstrekt tot de Documentatie die betrekking heeft op de door Contractant geleverde ICT Prestatie en op door hem aangebrachte of aan hem gemelde wijzigingen. Contractant is niet verantwoordelijk voor het actueel houden van Documentatie ten aanzien van wijzigingen die de Gemeente zelf na oplevering doorvoert en die zij niet aan Contractant heeft gemeld.
52.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 13.2 (pagina 19)	Deze bepaling is te strikt. Bijv. optimalisatie van processen is een gerechtvaardigd gebruik van data door Leverancier. Hierna enkele vragen ter verduidelijking: a) Wat verstaat Opdrachtgever onder "afgeleide gegevens" en "op geen enkele wijze te herleiden"? Kunt u voorbeelden geven (bijv. anonymity, differential privacy of concrete pseudonimiserings/anonimiserings-eisen)? b) Welke doeleinden zijn expliciet toegestaan (bijv. procesoptimalisatie, foutanalyse, performance tuning, modeltraining op geaggregeerde data, beveiligingsanalyses, product kwaliteitverbetering)? c) Welke minimale waarborgen vereist Opdrachtgever (bijv. anonimiseringsstandaard, bewaartermijn, verbod op koppeling met andere datasets, DPA naleving, audit /rapportagerechten)? d) Inschrijver stelt een alternatieve tekst voor: "Leverancier zal Opdrachtgever data niet voor commerciële doeleinden van derden verwerken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.	Artikel 13 GIBIT 2025 is uitsluitend van toepassing voor zover de ICT Prestatie (mede) bestaat uit een Algoritmische toepassing. Voor zover de aangeboden oplossing daarvan geen gebruikmaakt, is deze bepaling niet aan de orde. Voor zover artikel 13 wel van toepassing is, wordt de voorgestelde alternatieve tekst niet overgenomen. Verrijking is op grond van artikel 13.2 toegestaan mits deze op geen enkele wijze herleidbaar is tot de Gemeente en, waar het persoonsgegevens betreft, in overeenstemming met de Verwerkersovereenkomst geschiedt. Van Contractant wordt verwacht dat hij bij zijn Inschrijving kenbaar maakt of, en zo ja op welke wijze, hij Data van de Gemeente wenst te gebruiken; de daarbij passende waarborgen worden dan bij het sluiten van de Overeenkomst vastgelegd.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Leverancier is gerechtigd de Algoritmische toepassing en haar interne processen te verbeteren (zoals modellering, training, kwaliteits en performance optimalisatie en foutanalyse) met gebruik van afgeleide, geaggregeerde of geanonimiseerde gegevens, mits deze gegevens niet herleidbaar zijn tot Opdrachtgever of tot identificeerbare personen en dit plaatsvindt in overeenstemming met de Verwerkersovereenkomst en toepasselijke privacywetgeving. Leverancier treft passende technische en organisatorische maatregelen ter voorkoming van re identificatie en verstrekt Opdrachtgever op verzoek inzicht in het gebruik hiervan."	
53.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 13.1 (pagina 19)	Indien de aangeboden oplossing gebruikmaakt van AI of geautomatiseerde besluitvorming, kan Opdrachtgever toelichten welke informatie en documentatie hierover moet worden aangeleverd en op welke manier Opdrachtgever de werking van deze systemen moet kunnen controleren?	Indien de aangeboden oplossing (mede) gebruikmaakt van een Algoritmische toepassing of een AI-systeem, dient Inschrijver dit bij Inschrijving kenbaar te maken, met vermelding van het doel, de functie en de risicoclassificatie in de zin van Verordening (EU) 2024/1689 (artikel 14.4 GIBIT 2025). De aan te leveren informatie en de wijze van controle volgen vervolgens uit artikel 13.3 tot en met 13.5 en artikel 14 GIBIT 2025: betekenisvolle informatie over gebruikte Data en modellen, uitleg op individueel niveau, logging en het controlerecht van artikel 28. Aanvullende specificatie vindt plaats bij de betreffende nadere opdracht.
54.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 12.3 (pagina 19)	Deze bepaling lijkt weinig toe te voegen. Betreft deze clause een garantie-afspraken in het algemeen, of ziet deze clause puur op de garantie van een product of dienst?	Artikel 12.3 is een definitiebepaling en heeft zelfstandige betekenis. Zij bepaalt dat waar in de GIBIT 2025 of in de Overeenkomst wordt gesproken over 'garantie' of 'garanderen', steeds sprake is van een resultaatsverbintenis met de in artikel 12.2 omschreven bewijslastverdeling. De bepaling ziet daarmee op alle door Contractant gegeven garanties en niet uitsluitend op de productgarantie.
55.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 12.1, sub ii (pagina 18)	Leveranciers bieden servicepacks die de aanbestedende diensten kunnen inkopen, dus Inschrijver vraagt zich af in hoeverre het redelijk is dat deze modificaties door Leverancier kosteloos worden uitgevoerd. Graag uw toelichting.	Artikel 12.1 sub ii ziet op modificaties die de fabrikant zelf om veiligheidsredenen voorschrijft, zoals een terugroep- of veiligheidsactie. Dergelijke modificaties worden in de praktijk door de fabrikant kosteloos beschikbaar gesteld; de bepaling verplicht Contractant er slechts toe te bewerkstelligen dat deze ook daadwerkelijk en zonder kosten voor de Gemeente worden doorgevoerd. Het staat los van optionele servicepacks of

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			garantie-uitbreidingen. Van een onredelijke verplichting is geen sprake.
56.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 11.11 (pagina 17)	Bij een opzegging is het bepaalde in artikel 27.6, aanhef en onder (i) van overeenkomstige toepassing." Op welke momenten is deze clause relevant volgens de aanbestedende dienst? Heeft deze clause een relatie tot de prijsindexatie of staat het er los van? De behoefte van de klant kan volgens Leverancier wel redelijk zijn, maar heeft ietwat meer toelichting. Zeker omdat er ook de mogelijkheid wordt voorbehouden tot beëindiging.	Artikel 11.11 staat los van de reguliere indexatie van artikel 11.8 GIBIT 2025 en artikel 4 van de concept-Raamovereenkomst. De bepaling is een vangnet voor het uitzonderlijke geval dat Contractant wordt geconfronteerd met niet voorziene, niet voorzienbare en niet aan hem toerekenbare omstandigheden die leiden tot een kostenverhoging van meer dan 10% van de nog niet in rekening gebrachte Vergoeding over de resterende looptijd. In dat geval treden partijen in overleg. Komen zij er niet uit en volhardt Contractant in de prijsverhoging, dan kan de Gemeente de ICT Prestatie beperken of de Overeenkomst opzeggen; in dat laatste geval vindt afrekening plaats op basis van artikel 27.6 aanhef en onder (i), dat wil zeggen van de reeds verrichte werkzaamheden. Opzegging is daarmee een uiterste remedie en geen sanctie.
57.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 11.9 (pagina 18)	Als gevolg van chiptekorten in de markt zijn fabrikanten niet meer in staat nettoprijzen langdurig gestand te doen. Op dit moment geven fabrikanten aan, prijzen maximaal één maand gestand te willen doen. Bij aanbestedingen kan dit een groot risico vormen voor opdrachtnemer. Heeft opdrachtgever begrip voor deze situatie en is opdrachtgever bereid de voorgestelde systematiek te volgen? Zo nee, hoe dient opdrachtnemer anders met dit risico om te gaan?	Artikel 11.8 en 11.9 zien op de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen, niet op de netto inkooprijzen van hardware. In deze aanbesteding worden productprijzen bepaald door de actuele inkooprijzen vermeerderd met het door Inschrijver aangeboden maximale opslagpercentage (zie Bijlage 4 en eis 2.1.40 e.v.). Schommelingen in fabrikantprijzen worden daarmee in het prijsmodel zelf opgevangen en hoeven niet voor de volledige looptijd gestand te worden gedaan. Het door Inschrijver aangeboden opslagpercentage staat wel vast gedurende de looptijd. Een wijziging van de systematiek is niet nodig; het verzoek wordt niet overgenomen.
58.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 11.8 (pagina 17)	Naast deze indexering ziet Inschrijver ook graag de mogelijkheid om andere onvoorziene kostenverhogende factoren te kunnen doorbelasten, zoals aankooprijzen, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven, overige heffingen of belastingen en verhoging van het prijsindexcijfer van het CBS (lees: Consumentenprijsindex). Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Aankooprijzen, valutakoersen, vracht- en verzekeringstarieven en dergelijke behoren tot het normale ondernemersrisico en zijn verdisconteerd in het aangeboden opslagpercentage en in de aangeboden tarieven. Voor werkelijk uitzonderlijke situaties biedt artikel 11.11 GIBIT 2025 reeds een voorziening.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
59.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 10.15 (pagina 16)	Het komt regelmatig voor dat een Opdrachtgever updaten van een omgeving niet toestaat vanwege compatibiliteitsproblemen met andere elementen (buiten scope van Leverancier). Graag opnemen dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan Leverancier wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van Opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?	Zie vraag 21.
60.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 10.14 sub iv (pagina 16)	Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?	Zie vraag 21.
61.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 10.9 (pagina 15)	Conform het algemene rechtsbeginsel 'wie beweert, moet bewijzen': de partij die toerekening van een gebrek stelt, draagt de bewijslast. 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?	Zie vraag 20.
62.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 10.1 (pagina 14)	In dit artikel start onderhoud pas na acceptatie. Voor een goede implementatie is het noodzakelijk dat onderhoud en support al beschikbaar zijn tijdens de implementatiefase. Kan Opdrachtgever bevestigen dat onderhoud ingaat vanaf levering of installatie van de producten?	Zie vraag 19.
63.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 9.8 (pagina 14)	Inschrijver wil graag duidelijkheid over waar de aanbestedende dienst precies op toetst bij de Acceptatieprocedure. Gaat het hier tevens om waarneembare schade? Het begrip "Gebrek" laat zien dat het met name gaat om het gebruik van de producten. Echter, het is Inschrijver niet geheel duidelijk of de Acceptatieprocedure ook ziet op waarneembare c.q. cosmetische schade. Graag concrete acceptatiecriteria.	Bij Aflevering vindt op grond van artikel 5.2 GIBIT 2025 een visuele controle plaats op hoeveelheid en aan de buitenkant waarneembare beschadiging; bij geconstateerde beschadiging hoeft de Gemeente het Product niet in ontvangst te nemen. Cosmetische schade die bij die controle wordt vastgesteld, leidt dus tot weigering van het betreffende exemplaar en niet tot een acceptatiegeschil. De Acceptatie ziet vervolgens op de vraag of de ICT Prestatie Gebreken vertoont, dat wil zeggen niet of niet volledig voldoet aan het Overeengekomen gebruik zoals dat volgt uit Bijlage 2 Technische specificaties en de Inschrijving. Voor zover voor

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			een nadere opdracht een uitgebreidere Acceptatieprocedure wenselijk is, leggen partijen de criteria vast in een testprotocol als bedoeld in artikel 9.2.
64.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 9.4 (pagina 13)	“Het behoort het tot de zorgplicht van Leverancier de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure te bewaken en zo nodig Opdrachtgever te waarschuwen of (vanwege de medewerkingsverplichting) aan te manen.” Kunt u toelichten waarom volgens de Aanbestedende Dienst de Implementatie- en Acceptatieprocedure door de Leverancier moet worden bewaakt? Inschrijver is van oordeel dat deze verplichting onlogisch lijkt, omdat bewaking van de acceptatieprocedure doorgaans tot het toezicht van de Opdrachtgever behoort.	Zie antwoord op vraag 18.
65.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 11.8	Dit artikel bepaalt dat jaarlijks per 1 januari de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen kunnen worden aangepast conform de CBS index J6202. Wij gaan ervan uit dat deze indexatieregeling uitsluitend betrekking heeft op de tarieven voor additionele dienstverlening binnen deze aanbesteding en niet op de hardware prijzen. Kunt u bevestigen dat art. 11.8 uitsluitend van toepassing is op deze dienstverleningstarieven?	De indexatieregeling ziet op de tarieven voor (advies)diensten en handlingskosten en niet op de netto inkooprijzen van hardware. Voor deze Opdracht geldt bovendien in afwijking van artikel 11.8 GIBIT 2025 de regeling van artikel 4.3 tot en met 4.6 van de concept-Raamovereenkomst, die op grond van de rangorde in paragraaf 5.6 van het Beschrijvend document prevaleert. Zie ook de antwoorden op de vragen 12, 36.
66.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 7.1 (pagina 11)	Artikel 7 van de GIBIT 2025 vraagt om transparantie over afhankelijkheden van derden. Veel software maakt gebruik van bestaande softwareonderdelen van andere leveranciers of van open-source software (software die vrij beschikbaar is). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij zich hiervan bewust is?	De Gemeente is zich ervan bewust dat de te leveren Producten en de aangeboden portaaloplossing mede gebruikmaken van programmatuur van derden en van open source-componenten. Van Contractant wordt op grond van artikel 3.4 en 3.5 GIBIT 2025 verwacht dat hij daarover bij zijn aanbod transparant is, en op grond van artikel 7 dat hij noodzakelijke afhankelijkheden van derde partijen tijdig meldt zodat daarover nadere afspraken kunnen worden gemaakt.
67.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 10.9	Conform het algemene rechtsbeginsel ‘wie beweert, moet bewijzen’: de partij die toerekening van een gebrek stelt, draagt de bewijslast. 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	Zie antwoord op vraag 20.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		aanbestedende dienst aantoon wat het gebrek is en dat dit gebrek aan Leverancier valt toe te rekenen. Gaat u hiermee akkoord?	
68.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 5.6	In dit artikel geeft u aan dat de eigendom overgaat bij acceptatie. Inschrijver verzoekt u het eigendom van de geleverde producten over te laten gaan op het gebruikelijke moment van betaling. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie antwoord op vraag 17.
69.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 4.2 (pagina 9)	In dit artikellid geeft u de vaste en fatale termijn aan. Een vaste en fatale termijn en het daaruit voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord. Hoofregel in artikel 4.1 GIBIT 2025 is juist dat overeengekomen termijnen alleen als vast en fataal gelden indien dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. De artikelen 4.2 en 4.3 bevatten daarop twee beperkte en gemotiveerde uitzonderingen: een in de Overeenkomst of het Implementatieplan opgenomen einddatum voor de Implementatie, en termijnen die samenhangen met de inwerkingtreding van wet- en regelgeving. In beide gevallen is de datum voor Contractant vooraf kenbaar en bepaalbaar. Artikel 4.3 kent bovendien een uitdrukkelijke tegenbewijsregeling voor het geval de wijziging niet voorzienbaar was of de invoeringstermijn te kort. Dat verzuim bij een fatale termijn zonder ingebrekestelling intreedt, volgt overigens rechtstreeks uit artikel 6:83 BW. De bepalingen blijven ongewijzigd.
70.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 1.3 (pagina 4)	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?	De Gemeente verstrekt op grond van artikel 5.3 GIBIT 2025 een bewijs van ontvangst voor de in ontvangst genomen Producten. Contractant kan daarop aanspraak maken. Indien het bewijs van ontvangst in een concreet geval onverhoopt niet is afgegeven, staat dat er niet aan in de weg dat Aflevering wordt aangenomen wanneer dat op andere wijze genoegzaam blijkt, bijvoorbeeld (niet uitputtend) uit de vrachtbrief of de registratie in het (gemeentelijke) portaal. Een tekstwijziging is niet nodig.
71.	Bijlage 4, GIBIT 2025, Artikel 1.2 (pagina 4)	Hoe wordt de beoordeling van de Acceptatieprocedure voor deze opdracht gemaakt? Dit om de mate van subjectiviteit uit te sluiten.	De Acceptatieprocedure toetst uitsluitend of de geleverde ICT Prestatie Gebreken vertoont, dat wil zeggen of zij voldoet aan het Overeengekomen gebruik zoals dat blijkt uit Bijlage 2 Technische specificaties, de Nota('s) van Inlichtingen en de

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Inschrijving. De criteria zijn daarmee vooraf kenbaar en objectief bepaalbaar. Voor de reguliere doorlevering van standaardapparatuur geldt in de praktijk artikel 9.13 GIBIT 2025: ingebruikname voor productieve doeleinden geldt als Acceptatie. Wordt voor een specifieke nadere opdracht wel een Acceptatieprocedure doorlopen, dan leggen partijen de criteria en termijnen vooraf vast in een testprotocol als bedoeld in artikel 9.2.
72.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 5.1.23	Is onze aanname correct dat thuisleveringen buiten de scope vallen, waardoor deze eis niet van toepassing is? Zo niet, graag uw toelichting.	Thuisleveringen maken geen onderdeel uit van de standaarddienstverlening, tenzij de Gemeente daar in een specifiek geval expliciet om verzoekt. In dat geval kunnen vooraf aanvullende logistieke afspraken en, indien van toepassing, kosten worden overeengekomen.
73.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 5.1.20	In eis 5.1.1 geeft u aan dat de portal ISO27001 en/of ISAE3402 type 2 gecertificeerd moet zijn. In eis 2.1.20 geeft u aan dat inschrijver medewerking verleent aan audits waaronder ISO27001, ISAE3402 en penetratietesten. Is onze aanname correct dat u hier ook en/of bedoelt zoals opgenomen in eis 5.1.1.?	Ja, waar in deze context ISO27001, ISAE3402 en penetratietesten worden genoemd, wordt bedoeld dat Contractant medewerking verleent voor zover relevant en van toepassing op de aangeboden oplossing en certificering. De exacte invulling dient aan te sluiten bij de gestelde eisen en de aard van het portaal.
74.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.44	Inschrijver dient binnen 2 werkdagen een nadere offerte aan te bieden. Dit is voor projectaanvragen en Build-to order modellen niet mogelijk, omdat dit grote projecten en maatwerk oplossingen betreft. Inschrijver verzoekt u om voor projectaanvragen en Build-to order modellen 5 werkdagen aan te houden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Wij gaan akkoord dat voor projectaanvragen en Build-to-order modellen een termijn van maximaal 5 werkdagen voor het uitbrengen van een nadere offerte mag worden gehanteerd, mits Inschrijver de Gemeente tijdig informeert over de verwachte doorlooptijd.
75.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.42	Inschrijver begrijpt dat u een benchmark wilt kunnen uitvoeren om te vergelijken of de prijzen marktconform zijn. Inschrijver verzoekt aan de eis toe te voegen dat dit vergelijk wel gaat op basis van dezelfde voorwaarden en condities, zodat uw appels met appels vergelijkt. Graag uw akkoord? Zo niet, uw toelichting.	Ja, bij een benchmark wordt uitgegaan van een vergelijking op basis van vergelijkbare producten, voorwaarden, volumes, dienstverlening, leveringscondities en contractuele afspraken, zodat een reële en marktconforme vergelijking mogelijk is.
76.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.41	Het afgesproken uplift percentage (toegepaste marge) staat vast in ons klantsysteem en wordt automatisch verrekend. U kunt er dus vanuit gaan dat dit altijd correct gebeurt. Om de administratieve last te beperken verzoekt inschrijver om de toegepaste marge uit de eis te laten vervallen en deze	Wij gaan akkoord met dit voorstel.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		op verzoek op te vragen ter controle mocht er twijfel zijn. Gaaf u akkoord met deze werkwijze?	
77.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.37	U geeft aan dat wanneer we niet aan een KPI voldoen we een verbeterplan moeten toevoegen. Daarnaast geeft u aan dat indien blijkt dat uit 2 opeenvolgende rapportages niet aan de minimale norm wordt voldaan of geen KPI-rapportage wordt opgeleverd een boeteclausule in werking treedt. Is onze aanname correct dat inschrijver na het indienen van het verbeterplan het daaropvolgende kwartaal heeft om de KPI alsnog te behalen, voordat de boeteclausule in werking treedt? Zo niet, graag uw toelichting.	Ja, na het constateren van het niet behalen van een KPI dient Contractant een verbeterplan op te stellen en krijgt zij de gelegenheid om de prestatie in de daaropvolgende rapportageperiode te verbeteren. De boeteclausule treedt in werking indien gedurende twee opeenvolgende rapportages niet aan de minimale norm wordt voldaan of indien geen rapportage wordt aangeleverd.
78.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.37	In de KPI-rapportage eist u verschillende onderdelen: • Een overzicht per prioriteitscategorie; • De gemiddelde reparatiekosten per apparaat categorie; • Een analyse van trends, terugkerende storingen, defecten en andere veelvoorkomende problemen; • Een overzicht van structurele oorzaken van storingen en defecten; Deze 4 onderdelen zijn niet standaard in een rapportage. Inschrijver verzoekt u om deze bullets te laten vervallen in deze eis. Graag uw akkoord?	Nee, wij gaan niet akkoord met het voorstel om deze eis te laten vallen. Dit zijn juist belangrijke stuurmiddelen voor de gemeente en we kunnen inspelen op ontwikkelingen in de toekomst.
79.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.36	In eis 2.1.36 heeft u per categorie verschillende reactie- en oplostijden beschreven. De oplostijden zijn echter afhankelijk van het type garantie/carepack wat AD afneemt. Is onze aanname correct dat AD het juiste carepack afneemt om deze oplostijden te garanderen? Zo niet, graag uw toelichting.	De gevraagde oplostijden gelden voor zover deze binnen de invloedssfeer van Contractant liggen en aansluiten bij de overeengekomen garantie-, service- en supportafspraken. Indien voor specifieke producten een bepaald care pack noodzakelijk is om de gevraagde termijnen te realiseren, dient Inschrijver dit transparant te maken.
80.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.30	Aanbesteder verlangt bij inschrijving een concept/SLA-format dat minimaal voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen. De SLA maakt geen onderdeel uit van de beoordeling van de inschrijving. Daarnaast brengt het opstellen van een uitgebreide SLA tijdens de inschrijffase een aanzienlijke administratieve inspanning met zich mee, welke dus niet wordt beoordeeld.	Nee, deze verplichting komt niet te vervallen. Het SLA-format wordt gebruikt om te toetsen of de aangeboden dienstverlening aansluit op de minimale eisen. De definitieve SLA kan na gunning nader worden uitgewerkt, maar dient in lijn te zijn met de inschrijving en de aanbestedingsdocumenten.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Wij verzoeken opdrachtgever de verplichting tot het aanleveren van een SLA bij inschrijving te laten vervallen en deze als contractdocument na gunning gezamenlijk met de geselecteerde opdrachtnemer uit te werken, waarbij uiteraard wordt voldaan aan de in het PvE gestelde minimale eisen. Gaat u hiermee akkoord?	
81.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.25	U geeft aan dat inschrijver uiterlijk bij levering schriftelijk de officiële introductiedatum van elk aangeboden product verstrekt aan opdrachtgever. Dit is een ongebruikelijke en disproportionele eis en brengt hoge administratieve lasten met zich mee. Inschrijver verzoekt u daarom om deze eis te laten vervallen en dit enkel te delen bij het vaststellen van het kernassortiment. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, graag uw toelichting.	Wij zijn akkoord met alleen het kernassortiment.
82.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.18	Hoe ziet AD de carry-in garantie voor iPhones voor zich? Is onze aanname correct dat we dit bij onze eigen reparateur voorzien? Zo niet, graag uw toelichting.	Ja, de carry-in garantie voor iPhones mag worden ingericht via een door Contractant aangewezen eigen of geautoriseerde reparateur, mits de afhandeling voldoet aan de gestelde eisen voor garantie, beveiliging, dataverwerking en communicatie richting de Gemeente.
83.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.18	In eis 2.1.18 spreekt u over de door de gemeente gespecificeerde locaties binnen Nederland. Is onze aanname correct dat u hiermee de 3 locatie van gemeente Zoetermeer bedoelt? Zo niet, graag uw toelichting.	Met door de Gemeente gespecificeerde locaties worden primair de kantoorlocaties van de Gemeente Zoetermeer, in Zoetermeer bedoeld. Afwijkende locaties, zoals thuisadressen, maken geen onderdeel uit van de standaardafspraken tenzij hierover vooraf expliciete afspraken worden gemaakt.
84.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.16	Is onze aanname juist dat u bij end user devices het juiste carepack afneemt?	Ja, indien voor End User Devices een specifiek care pack of aanvullende garantie noodzakelijk is om aan de gestelde garantie- en serviceniveaus te voldoen, dient dit onderdeel te zijn van de aanbieding of expliciet te worden benoemd.
85.	Bijlage 2, Technische specificaties, eis 2.1.11	Wat verwacht u van het up-to-date houden van de Microsoft Endpoint Manager omgeving?	Van Contractant wordt verwacht dat zij ondersteunt bij het actueel houden van relevante configuratie-, registratie- en pre-provisioninggegevens die nodig zijn voor levering en beheer van apparaten via Microsoft Endpoint Manager. De Gemeente blijft verantwoordelijk voor het beheer van haar eigen omgeving, tenzij specifieke beheeractiviteiten expliciet aan Contractant zijn opgedragen.
86.	Bijlage 2, Technische	U geeft aan dat u het recht heeft om een andere leverancier te benaderen als contractant aangeeft niet te	Ja, indien Contractant aangeeft niet te kunnen leveren, krijgt Contractant in beginsel eerst de gelegenheid om een passend

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	specificaties, eis 2.1.4	kunnen leveren. Heeft leverancier wel de mogelijkheid om eerst een alternatief aan te bieden alvorens u een andere leverancier benaderd? Zo niet, graag uw toelichting.	alternatief aan te bieden dat voldoet aan de eisen en functioneel gelijkwaardig is. De Gemeente behoudt zich het recht voor een andere leverancier te benaderen indien geen passend alternatief beschikbaar is of tijdige levering noodzakelijk is.
87.	Beschrijvend document, 5.4 Taal	Inschrijver is een wereldwijd opererende organisatie. In dat licht bezien: kunt u bevestigen dat enkele verificatiedocumenten in het aanbestedingstraject naast het Nederlands ook in een andere taal mogen worden aangeleverd? Het gaat hierbij om officiële documenten.	Ja, officiële verificatiedocumenten mogen in het Nederlands of Engels worden aangeleverd, tenzij in de aanbestedingsdocumenten voor een specifiek document anders is bepaald. De Gemeente kan indien nodig om een toelichting of vertaling verzoeken.
88.	Beschrijvend document, par 6.3.1 Verzekering	Is onze aanname correct dat het verzekeringscertificaat voldoende is als bewijsmiddel?	Ja, een geldig verzekeringscertificaat wordt als voldoende bewijsmiddel beschouwd, mits hieruit blijkt dat de gevraagde dekking, verzekerde bedragen en looptijd voldoen aan de gestelde eisen. De Gemeente kan om aanvullende informatie verzoeken indien het certificaat onvoldoende duidelijkheid biedt.
89.	Beschrijvend document, par 10.5 Inschrijven met onderaannemers en beroep op derden	In de paragraaf over 'Beroep op Derden' geeft u aan dat de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding bewijsmiddelen moet indienen dat de derde voldoet aan de geschiktheidseisen. Betekent dit dat wanneer inschrijver een beroep doet op een derde om te voldoen aan een van de geschiktheidseisen, deze derde moet voldoen aan alle gestelde geschiktheidseisen in het document?	Nee. De derde hoeft alleen te voldoen aan de geschiktheidseisen of geschiktheidseisen waarvoor Inschrijver een beroep op die derde doet. De bewijsmiddelen moeten aantonen dat de betreffende derde daadwerkelijk over de ingeroepen draagkracht, ervaring of middelen beschikt en dat deze gedurende de uitvoering beschikbaar zijn.
90.	Beschrijvend document, par 8.3 Beoordeling prijs	U geeft aan dat de prijzen de volledige dienstverlening dienen te dekken. Wat bedoelt u hier precies met de volledige dienstverlening?	Met volledige dienstverlening wordt bedoeld dat de opgegeven prijzen alle kosten omvatten die nodig zijn om de gevraagde producten, diensten, handelingen, ondersteuning, administratie, communicatie, rapportage en contractuele verplichtingen conform de aanbestedingsstukken uit te voeren. Kosten die nodig zijn voor de uitvoering mogen niet achteraf separaat in rekening worden gebracht, tenzij dit expliciet in de aanbestedingsstukken of overeenkomst is toegestaan.
91.	Beschrijvend document, par 8.3 Beoordeling prijs	In par 8.3 geeft u in een van de bullets een tweetal tegenstrijdige zaken aan. U geeft aan dat "inschrijver alle cellen in het prijsformulier moet invullen (cellen met een streepje of cellen met n.v.t. gelden ook als leeg). Offertes die dat bevatten worden door de gemeente uit gesloten'. In de zin daarna zegt u het volgende: 'het prijsformulier dient volledig ingevuld te worden. Indien een inschrijver een	Hierbij geldt; Alle daarvoor bestemde cellen in het prijsformulier moeten door Inschrijver worden ingevuld. Een leeg veld, streepje of "n.v.t." geldt niet als geldige invulling. Een tarief van € 0,00 is alleen toegestaan wanneer de betreffende dienst of het product daadwerkelijk zonder afzonderlijke vergoeding wordt geleverd en alle kosten elders in de totale inschrijving zijn verwerkt.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		vakje leeg laat (cellen met een streepje of cellen met n.v.t. gelden ook als leeg), wordt dit aangemerkt als nul-prijs. De inschrijver garandeert daarmee dat de betreffende dienst of het product zonder bijkomende kosten wordt geleverd'. Dit is tegenstrijdig met elkaar. Inschrijver verzoekt u om verduidelijking van deze bullet.	
92.	Beschrijvend document, par 3.8 Raamovereenkomst	Inschrijver merkt op dat de verplichting om te allen tijde voldoende voorraad en vervangende onderdelen beschikbaar te houden, gecombineerd met de bepaling dat een tekort aan voorraad of onderdelen niet zonder meer als overmacht wordt aangemerkt, feitelijk ook van toepassing lijkt op BTO- en CTO-apparatuur. Is aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat deze verplichting uitsluitend ziet op het standaardassortiment en gangbare onderdelen en niet op BTO/CTO-configuraties? Zo niet, graag uw toelichting.	Ja, deze verplichting ziet primair op het standaardassortiment en gangbare onderdelen waarvan redelijkerwijs mag worden verwacht dat deze leverbaar of vervangbaar zijn binnen de reguliere keten. Voor BTO- en CTO-configuraties kunnen afwijkende levertijden, beschikbaarheid en afhankelijkheden gelden. Inschrijver dient eventuele beperkingen of afhankelijkheden transparant te maken.
93.	Bijlage 2 Technische specificaties, eis 5.1.1	u vraagt dat contractant en, indien van toepassing, de leverancier van het portaal beschikken over een geldige ISO 27001- en/of ISAE 3402 Type II-certificering. In het beschrijvend document vinden wij echter geen bepaling waaruit blijkt dat deze certificeringen bij inschrijving moeten worden overgelegd. Kunt u bevestigen op welk moment de betreffende certificaten moeten worden aangeleverd? Is het voldoende om bij inschrijving akkoord te verklaren met de eis door ondertekening van Bijlage 2 en worden de certificaten pas na voorlopige gunning als bewijsmiddel opgevraagd?	Bij inschrijving kan Inschrijver volstaan met akkoordverklaring op de betreffende eis door ondertekening van Bijlage 2, tenzij TenderNed of de aanbestedingsstukken expliciet om directe upload van certificaten vragen. De Gemeente kan de betreffende certificaten of gelijkwaardige bewijsmiddelen opvragen bij de voorlopig gegunde Inschrijver of op een later moment indien dat voor verificatie noodzakelijk is
94.	TenderNed portaal en Geschiktheidseisen	Bij verschillende geschiktheidseisen in TenderNed, waaronder de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, beroepsbevoegdheid en kwaliteitszorg, is een uploadmogelijkheid voor bewijsstukken opgenomen. In het Beschrijvend Document begrijpen wij echter dat bewijsstukken pas van de voorlopig gegunde inschrijver worden opgevraagd en dat inschrijvers bij inschrijving kunnen volstaan met een verklaring in het Uniform	Wij bevestigen dat bij de geschiktheidseisen voor bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en kwaliteitszorg bij inschrijving geen bewijsstuk, anders dan het invullen van het UEA, vereist is. U dient voor de beroepsbevoegdheid <u>wel</u> een KVK mee te sturen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Kunt u verduidelijken of het uploaden van bewijsstukken bij deze geschiktheidseisen tijdens de inschrijving facultatief of verplicht is? Indien deze bewijsstukken niet bij inschrijving hoeven te worden overgelegd, wilt u bevestigen dat een inschrijver kan volstaan met het beantwoorden van de betreffende eis en het invullen van het UEA, zonder dat het niet uploaden van documenten gevolgen heeft voor de geldigheid van de inschrijving?	
95.	Huidige verdeling servicedesktaken	Beschrijvend document: In §3.2 formuleert de Gemeente als doel het zoveel mogelijk werk uit handen nemen van de gemeentelijke ICT Servicedesk, terwijl §3.4 de huidige situatie uitsluitend in termen van apparatuur beschrijft. Wij verzoeken de aanbestedende dienst per handeling uit Bijlage 4 Prijzenblad (rubriek Handelingskosten laptops: CMDDB Asset-registratie, uitgepakt leveren, uitlezen en registreren Hardware Hash-gegevens, aanbrengen label, voorzien van image, uitvoeren pre-provisioning; en rubriek (Advies)diensten: terugname iPhones) aan te geven of deze op dit moment wordt uitgevoerd door de ICT Servicedesk, door de huidige contractant, of door een outsourcingpartner als bedoeld in eis 2.1.21 (rubriek Governance) en hoe vaak een en ander wordt uitgevoerd.	De Gemeente registreert de genoemde handelingen in de huidige situatie niet zodanig afzonderlijk dat per handeling exact kan worden aangegeven door welke partij deze telkens wordt uitgevoerd en hoe vaak. De huidige uitvoering vindt plaats via een combinatie van werkzaamheden door de ICT Servicedesk, de huidige contractant en overige dienstverleners. Voor deze aanbesteding is de huidige taakverdeling niet leidend. De in Bijlage 4 genoemde handelingen zijn opgenomen omdat de Gemeente deze onder de nieuwe overeenkomst bij Contractant wil kunnen beleggen, met als doel de ICT Servicedesk zoveel mogelijk te ontlasten. Inschrijvers dienen daarom uit te gaan van de gevraagde handelingen en volumes/indicaties zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en het prijzenblad. Voor de terugname van iPhones geldt indicatief circa 400 toestellen per jaar; overige aantallen zijn afhankelijk van reguliere en projectmatige vervanging en kunnen fluctueren.
96.	Gewenste eindsituatie taakverdeling	Beschrijvend document: Aansluitend op de vorige vraag is voor inschrijvers niet duidelijk welke van de genoemde handelingen de Gemeente in eigen beheer wenst te houden en welke zij anders ingericht wil zien dan nu het geval is. Wij verzoeken de aanbestedende dienst per handeling aan te geven welke rolverdeling zij voor de nieuwe overeenkomst voor ogen heeft, zodat inschrijvers hun Plan van Aanpak op de gewenste eindsituatie kunnen laten	Ja. Het uitgangspunt voor de nieuwe overeenkomst is dat de in Bijlage 4 genoemde handelingen in beginsel door Contractant kunnen worden uitgevoerd, indien en voor zover de Gemeente deze handelingen afneemt. Daarmee beoogt de Gemeente de ICT Servicedesk zoveel mogelijk te ontlasten. Dit betreft onder meer de volgende handelingen: CMDDB-/assetregistratie; uitgepakt leveren; uitlezen en registreren van Hardware Hash-gegevens;

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		aansluiten in plaats van op aannames. Indien nee, verzoeken wij u te motiveren waarom deze rolverdeling pas na gunning wordt bepaald.	aanbrengen van labels; voorzien van een image; uitvoeren van pre-provisioning; terugname van iPhones. De Gemeente behoudt zelf de regie, besluitvorming, autorisaties en het beheer van haar interne systemen en processen. De feitelijke uitvoering van bovengenoemde voorbereidende, logistieke en administratieve handelingen wil de Gemeente onder de nieuwe overeenkomst zoveel mogelijk bij Contractant kunnen beleggen. Voor zover voor de uitvoering toegang tot gemeentelijke systemen, gegevens of autorisaties nodig is, worden hierover na gunning praktische werkafspraken gemaakt. Inschrijvers dienen hun Plan van Aanpak daarom te baseren op deze gewenste eindsituatie: Contractant ondersteunt actief bij de uitvoering van de genoemde handelingen, terwijl de Gemeente verantwoordelijk blijft voor regie, controle en eindverantwoordelijkheid. Nadere inrichting, procesafspraken en taakafbakening worden na gunning vastgesteld, omdat deze mede afhankelijk zijn van de werkwijze, tooling, beveiligingsmaatregelen en logistieke mogelijkheden van de winnende Contractant.
97.	Reikwijdte "gebruikte apparatuur"	Beschrijvend document: Paragraaf 3.5 van het Beschrijvend document legt de contractant de verplichting op om circa 400 bestaande iPhones per jaar in te nemen, gegevensvrij te maken en af te voeren. Eis 2.1.12 bepaalt daarentegen dat de Gemeente de mogelijkheid kán bieden om afgeschreven, vervangen of anderszins buiten gebruik gestelde apparatuur aan de contractant te verkopen, en subgunningscriterium 2.3 spreekt over "gebruikte apparatuur" zonder nadere beperking. Wij verzoeken de aanbestedende dienst aan te geven op welke apparatuur subgunningscriterium 2.3 betrekking heeft, en welk deel daarvan een verplichting betreft en welk deel een mogelijkheid die de Gemeente naar eigen inzicht	Subgunningscriterium 2.3 ziet op gebruikte, vervangen, afgeschreven of anderszins buiten gebruik gestelde apparatuur die de Gemeente onder deze overeenkomst wil laten innemen, verwerken, hergebruiken, verkopen of afvoeren. Voor de circa 400 iPhones per jaar geldt dit als concrete verwachte stroom. Voor overige apparatuur betreft het een mogelijkheid die de Gemeente gedurende de looptijd kan benutten. Inschrijver dient haar aanpak zo te beschrijven dat deze schaalbaar toepasbaar is op beide situaties.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		benut. Indien nee, verzoeken wij u te motiveren waarom dit onderscheid niet nader kan worden gespecificeerd.	
98.	Rol contractant bij pilot	Beschrijvend document: §3.5; subgunningscriterium 2.4: rol contractant bij pilot- of proeftuinomgeving Paragraaf 3.5 vermeldt dat de Gemeente de contractant kan verzoeken te ondersteunen bij het aankleden en uitvoeren van een pilot- of proeftuinomgeving, en dat de resultaten daarvan, waaronder een gebruikersonderzoek, de definitieve eisen voor de nieuwe werkplekken bepalen. Wij verzoeken de aanbestedende dienst aan te geven welke rol de contractant krijgt bij de opzet en uitvoering van dit gebruikersonderzoek en bij het vaststellen van de definitieve eisen, en op welk moment de Gemeente over de vernieuwing van de vaste werkplekken wil besluiten. Indien nee, verzoeken wij u te motiveren waarom deze rolverdeling pas op een later moment wordt bepaald.	De rol van Contractant bij een pilot- of proeftuinomgeving is ondersteunend en adviserend. De Gemeente bepaalt uiteindelijk de definitieve eisen en besluitvorming. Van Contractant kan worden gevraagd om apparatuur, configuratieadvies, logistieke ondersteuning, technische kennis en input voor het gebruikersonderzoek te leveren. Het moment van besluitvorming over de vernieuwing van vaste werkplekken wordt door de Gemeente bepaald en is afhankelijk van planning, interne besluitvorming en resultaten van de pilot.
99.	Puntenaftrek versus schaalverdeling	Beschrijvend document: §8.2: verhouding tussen puntenaftrek en de schaalverdeling Paragraaf 8.2 van het Beschrijvend document vermeldt dat het ontbreken van gevraagde elementen, diepgang of structuur leidt tot puntenaftrek, terwijl dezelfde paragraaf de waardering vastlegt in een schaalverdeling met vaste vermenigvuldigingsfactoren. Is onze aanname correct dat met puntenaftrek een lagere waardering op deze schaalverdeling wordt bedoeld, en dat er geen separate aftrek bovenop de behaalde score plaatsvindt? Indien nee, verzoeken wij u toe te lichten hoe puntenaftrek zich verhoudt tot de schaalverdeling.	Uw aanname klopt. Met puntenaftrek wordt bedoeld een lagere waardering in de beoordelingsmatrix.
100.	Invulling "bruikbare extra's"	Beschrijvend document: §8.2: invulling van "bruikbare extra's" in de schaalverdeling De schaalverdeling in paragraaf 8.2 onderscheidt de waardering "Uitstekend" van "Goed" doordat de	Nee, de gemeente verstrekt hiervoor geen nadere uitwerking of voorbeelden per subgunningscriterium. Het verstrekken van een limitatieve of meer gedetailleerde opsomming van mogelijke "bruikbare extra's" zou de ruimte voor inschrijvers om zich onderscheidend op te stellen

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		beantwoording bruikbare extra's bevat en de verwachtingen van de Gemeente overtreft, zonder dat is toegelicht wat hieronder wordt verstaan. Wij verzoeken de aanbestedende dienst per subgunningscriterium 2.1 tot en met 2.4 nader toe te lichten aan welke onderwerpen of aandachtspunten hierbij wordt gedacht. Indien nee, verzoeken wij u te motiveren waarom dit onderscheid dan wel objectief en eenduidig door de beoordelaars kan worden toegepast.	beperken en mogelijk leiden tot een sturende invulling van de kwalitatieve beoordeling. Juist het doel van de kwalitatieve gunningscriteria is om inschrijvers de gelegenheid te bieden eigen inzichten, innovaties, optimalisaties en meerwaarde aan te dragen die aansluiten bij de doelstellingen van de opdracht. Onder "bruikbare extra's" wordt verstaan: aanvullende elementen die aantoonbaar bijdragen aan een betere uitvoering van de opdracht, meerwaarde bieden voor de Gemeente en verder gaan dan hetgeen op grond van de uitvraag en de beoordelingseisen redelijkerwijs mag worden verwacht.
101.	Minimumtarief dienstverlening	Beschrijvend document: §8.1/§8.3; eis 2.1.39, 2.1.40; Bijlage 4: risico op prijsarbitrage tussen dienstverleningstarief en opslagpercentage Paragraaf 8.1 en 8.3 van het Beschrijvend document beoordelen de totaalprijs voor dienstverlening (subgunningscriterium 1.1, 100 punten) en het maximale opslagpercentage op de inkoopprijs (subgunningscriterium 1.2, 100 punten) als twee losse onderdelen. Eis 2.1.40 legt voor het opslagpercentage al een bandbreedte van 3% tot 7% vast; deze bandbreedte is echter geformuleerd als maximum, zonder dat wordt aangegeven welk percentage binnen die marge van toepassing is. Voor de dienstverleningsprijs ontbreekt een vergelijkbare ondergrens: in Bijlage 4 Prijzenblad wordt deze prijs uitsluitend geconcretiseerd via twee vrij in te vullen uurtarieven onder "(Advies)diensten" (onderzoek en offerte reparaties buiten garantie, en uitvoeren reparaties buiten garantie exclusief onderdelen), telkens tegen honderd fictieve uren per jaar. Zonder ondergrens kan een inschrijver deze uurtarieven op nihil of vrijwel nihil zetten om maximaal te scoren op subgunningscriterium 1.1, en de gederfde marge alsnog	De Gemeente heeft er bewust voor gekozen om de tarieven voor dienstverlening en het opslagpercentage als afzonderlijke gunningscriteria te beoordelen. Hiermee wordt beoogd inschrijvingen op beide prijscomponenten afzonderlijk met elkaar te kunnen vergelijken. De Gemeente zal geen minimumuurtarief voorschrijven voor de in Bijlage 4 opgenomen dienstverleningstarieven. Het staat inschrijvers vrij hun tarieven zelfstandig vast te stellen. Daarbij blijven inschrijvers onverkort gehouden aan de eisen uit het Beschrijvend Document, waaronder eis 2.1.39, waarin is bepaald dat de aangeboden tarieven marktconform dienen te zijn.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		verwerken in het reeds bestaande opslagpercentage op producten van subgunningscriterium 1.2. Een dergelijke prijsopbouw is voor de daadwerkelijk geleverde reparatie-uren op zichzelf niet kostendekkend, is niet marktconform in de zin van eis 2.1.39, en ondermijnt de onderlinge vergelijkbaarheid van beide subgunningscriteria. De Commissie van Aanbestedingsexperts heeft in advies 659 bevestigd dat een beoordelingssystematiek die uitsluitend op een opslagpercentage is gebaseerd, terwijl het onderliggende uurtarief buiten beschouwing blijft, het risico in zich draagt dat niet de economisch meest voordelige inschrijving wordt geselecteerd. Wij verzoeken de aanbestedende dienst voor de uurtarieven in Bijlage 4 Prijzenblad een minimumtarief vast te leggen dat ten minste is gebaseerd op het wettelijk minimumuurloon voor werknemers van 21 jaar en ouder (per 1 juli 2026: € 14,99 bruto per uur; dit is een arbeidsrechtelijke ondergrens die los staat van de btw, die de contractant conform §8 los en aanvullend in rekening brengt), dan wel, indien de aanbestedende dienst geen vast minimumtarief wenst voor te schrijven, aan te geven welk minimum uurtarief zij zelf toereikend acht om deze dienstverlening kostendekkend te kunnen leveren. Indien nee, verzoeken wij u te motiveren op welke andere wijze de Gemeente waarborgt dat de dienstverleningsprijs marktconform en zelfstandig kostendekkend is.	
102.	Bijlage 2 – Technische specificaties (PvE)	Eis 2.1.12; 2.1.13: huidige praktijk bij inname van afgeschreven apparatuur De eisen 2.1.12 en 2.1.13 beschrijven hoe afgeschreven apparatuur onder de nieuwe overeenkomst kan worden overgenomen, waaronder een marktconforme overnameprijs en een onderbouwde waardebepaling. Wij verzoeken de aanbestedende dienst aan te geven op welke wijze afgeschreven apparatuur op dit moment wordt	Afgeschreven apparatuur wordt op dit moment ingenomen en verwerkt conform de bestaande interne processen en afspraken met de huidige dienstverlener(s). Voor zover sprake is van een terugleververgoeding of opkoopwaarde, wordt dit bepaald op basis van de staat, leeftijd en marktwaarde van de betreffende apparatuur. Deze prijzen zijn afhankelijk van prijzen die opkopers op dat moment bieden voor de ingeleverde producten.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		ingenomen en verwerkt, en of de Gemeente daarbij momenteel een terugleververgoeding of opkoopwaarde ontvangt. Indien nee, verzoeken wij u te bevestigen dat deze gegevens niet worden bijgehouden of niet beschikbaar zijn.	
103.	Bijlage 2 – Technische specificaties (PvE)	Eis 2.1.18: reikwijdte van “een door de Gemeente gespecificeerde locatie” Eis 2.1.18 bepaalt dat contractant zorgdraagt voor het ophalen van het Product op een door de Gemeente gespecificeerde locatie binnen Nederland, zonder dat deze locaties nader zijn afgebakend. Dit kan naar de letter van de eis elke locatie in Nederland betreffen, inclusief thuiswerklocaties van individuele medewerkers, wat de logistieke planning en daarmee de calculatie van de dienstverlening voor inschrijvers sterk beïnvloedt. Is onze aanname correct dat met “een door de Gemeente gespecificeerde locatie” uitsluitend kantoorlocaties van de Gemeente Zoetermeer worden bedoeld, en dat ophalen op thuisadressen van medewerkers hier niet onder valt? Indien nee, verzoeken wij u aan te geven op hoeveel en welk type locaties contractant rekening dient te houden.	Ja, met een door de Gemeente gespecificeerde locatie worden primair de kantoorlocaties van de Gemeente Zoetermeer in Zoetermeer bedoeld. Ophalen op thuisadressen van medewerkers valt niet onder de standaarddienstverlening, tenzij hierover vooraf expliciet afwijkende afspraken worden gemaakt.
104.	Bijlage 2 – Technische specificaties (PvE)	Eis 2.1.30: verzoek tot schrappen van het separaat in te dienen SLA-format Eis 2.1.30 verplicht de inschrijver een format van een SLA mee te zenden bij de Inschrijving. Binnen subgunningscriterium 2.2 wordt de inrichting van de dienstverlening, waaronder “de dienstverlening en serviceniveaus die worden aangeboden”, echter al inhoudelijk uitgevraagd binnen het Plan van Aanpak van maximaal vier A4. Paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document bepaalt dat ingezonden andere informatie dan gevraagd niet in de beoordeling wordt betrokken, en stap 1 van het beoordelingsproces (§7) betreft een volledigheidstoets op het aantal ingediende documenten.	Wij gaan niet akkoord, we sturen geen SLA sjabloon mee. De Gemeente wil in het Plan van Aanpak inzicht krijgen in de wijze waarop Inschrijver dienstverlening en serviceniveaus invult. De definitieve SLA wordt na gunning nader worden afgestemd en vastgesteld, maar dient gebaseerd te zijn op de inschrijving en de gestelde eisen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Niet duidelijk is echter of, en zo ja waar, het separate SLA-format van eis 2.1.30 in die volledigheidstoets en in TenderNed een plaats krijgt naast het reeds uitgevraagde onderdeel dienstverlening/SLA binnen subgunningscriterium 2.2. Een separaat SLA-format levert zo mogelijk dubbele administratieve lasten op zonder dat duidelijk is welk gewicht dit document in de beoordeling krijgt. Wij verzoeken de aanbestedende dienst eis 2.1.30 te laten vervallen als separaat bij Inschrijving in te dienen document, en de SLA-inhoud uitsluitend via subgunningscriterium 2.2 te beoordelen, dan wel uitsluitend als contractdocument na gunning op te vragen. Indien nee, verzoeken wij u aan te geven of het wordt meebeoordeeld bij subgunningscriterium 2.2 dan wel uitsluitend als contractdocument geldt.	
105.	Bijlage 2 – Technische specificaties (PvE)	Eis 2.1.32: uitsluiten van thuisbezorging bij nieuwe bestellingen Eis 2.1.32 bepaalt dat contractant een bevestigde bestelling binnen maximaal vijf werkdagen levert op elk willekeurig adres in Nederland. Ook hier is niet afgebakend of dit mede thuisadressen van medewerkers omvat, terwijl thuisbezorging andere logistieke en beveiligingsafspraken vergt dan levering op een kantoorlocatie. Wij verzoeken de aanbestedende dienst te bevestigen dat levering onder eis 2.1.32 wordt beperkt tot kantoorlocaties van de Gemeente Zoetermeer, en dat thuisbezorging op individuele woonadressen van medewerkers geen onderdeel is van de standaarddienstverlening. Indien nee, verzoeken wij u aan te geven onder welke voorwaarden thuisbezorging dan wel wordt verwacht.	Ja, levering onder eis 2.1.32 ziet op de standaardlevering aan kantoorlocaties van de Gemeente Zoetermeer. Thuisbezorging op individuele woonadressen maakt geen onderdeel uit van de standaarddienstverlening. Indien de Gemeente hier in een specifiek geval om verzoekt, worden hierover vooraf aanvullende afspraken gemaakt, inclusief eventuele kosten.
106.	Bijlage 2 – Technische specificaties (PvE)	Eis 2.1.36; 2.1.37: ongedefinieerd onderscheid tussen “incident” en “melding”	Onder een incident wordt verstaan: een verstoring of defect waardoor de dienstverlening of het gebruik van een product geheel of gedeeltelijk wordt beperkt.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Eis 2.1.36 legt de helpdesk de behandeling op van “meldingen, incidenten, bestellingen”, en eis 2.1.37 vraagt vervolgens een KPI-rapportage met onder meer een “overzicht van hersteltermijn van incidenten en meldingen”, zonder dat deze twee begrippen in de aanbestedingsstukken zijn gedefinieerd of van elkaar zijn afgebakend. In de praktijk wordt een telefonische vraag die direct wordt opgelost vaak niet apart als incident of melding geregistreerd, waardoor niet eenduidig is wat contractant in de rapportage dient mee te nemen. Wij verzoeken de aanbestedende dienst de begrippen “incident” en “melding” te definiëren en aan te geven welke contacten met de helpdesk hieronder wel en niet vallen. Indien nee, verzoeken wij u te motiveren op welke wijze contractant dit onderscheid dan zelf eenduidig dient toe te passen.	Onder een melding wordt verstaan: iedere geregistreerde vraag, bestelling, serviceverzoek of ondersteuning vraag die via de overeengekomen kanalen bij Contractant wordt ingediend. Telefonische vragen die direct worden opgelost hoeven alleen te worden gerapporteerd voor zover deze als melding worden geregistreerd.
107.	Bijlage 2 – Technische specificaties (PvE)	Eis 2.1.37: meetbaarheid van “reparatietijden per reparatie” Eis 2.1.37 vraagt een “overzicht van de reparatietijden per reparatie en per prioriteitscategorie” en de “gemiddelde reparatieduur”. De feitelijke tijd die aan een reparatie wordt besteed, wordt in de sector standaard niet apart geregistreerd; wel wordt de doorlooptijd tussen ontvangst en retour van het Product bijgehouden. Is onze aanname correct dat met “reparatietijden” de doorlooptijd tussen ontvangst en retour van het Product wordt bedoeld, en niet de feitelijk aan de reparatie bestede tijd? Indien nee, verzoeken wij u te motiveren hoe contractant de feitelijke reparatietijd per reparatie zou moeten vastleggen, aangezien dit geen standaard geregistreerd gegeven is.	Ja, met reparatietijden wordt in deze context de doorlooptijd bedoeld tussen ontvangst of registratie van het te repareren product en het moment waarop het product is hersteld, vervangen of retour beschikbaar is. Het gaat niet om de feitelijke interne arbeidstijd per reparatie, tenzij die gegevens standaard beschikbaar zijn.
108.	Bijlage 2 – Technische specificaties (PvE)	Eis 2.1.37: proportionaliteit van de boete van € 2.500 bij een deels ongedefinieerde KPI-set Eis 2.1.37 verbindt een boete van € 2.500 ex btw aan het	Nee, de gemeente gaat hier niet mee akkoord en verdere specificering is niet noodzakelijk. De KPI's zijn momenteel in de vorm van aantallen benoemd en kunnen later in onderlinge overeenstemming worden aangepast.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		gedurende twee opeenvolgende kwartaalrapportages niet realiseren van de minimale norm of het niet aanleveren van de KPI-rapportage. Deze rapportage omvat een omvangrijke set van elf afzonderlijke onderdelen. Voor een deel daarvan, zoals de beschikbaarheid van het klantenportaal, is elders in de stukken al een harde norm vastgelegd (eis 2.1.31: 99,8% op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur). Voor andere onderdelen ontbreekt echter iedere meetbare norm, zoals de “analyse van trends, terugkerende storingen, defecten en andere veelvoorkomende problemen”, het “overzicht van structurele oorzaken van storingen en defecten” en de “aanbevelingen voor verbetermaatregelen”. Voor deze kwalitatieve, niet-kwantificeerbare onderdelen is niet vast te stellen wanneer wél en wanneer níét aan de “minimale norm” is voldaan, terwijl daar dezelfde boete van € 2.500 aan is gekoppeld als aan de wel genormeerde onderdelen. Een boeteclausule gekoppeld aan prestatienormen die niet eenduidig zijn vastgelegd, is niet proportioneel en leidt tot rechtsonzekerheid over het moment waarop de boete verschuldigd is. Wij verzoeken de aanbestedende dienst voor elk kwalitatief onderdeel van de KPI-rapportage een concrete, meetbare norm vast te leggen voordat de boeteclausule daaraan wordt gekoppeld, dan wel de boete voor die onderdelen te laten vervallen totdat een dergelijke norm is gespecificeerd. Indien nee, verzoeken wij u aan te geven aan de hand van welke meetbare norm de kwalitatieve onderdelen van de KPI-rapportage worden getoetst.	Daarnaast: Afgezet tegen de omvang van de Raamovereenkomst, die op € 5.000.000 exclusief btw is gemaximeerd, en tegen de frequentie waarmee de boete ten hoogste kan worden verbeurd, is een bedrag van € 2.500 niet disproportioneel. Daarbij is van belang dat de boete niet bij een eerste of incidentele tekortkoming verschuldigd is. Contractant krijgt eerst de gelegenheid een verbeterplan op te stellen en de prestatie in de daaropvolgende rapportageperiode te herstellen, en de boete treedt pas in werking na een ingebrekestelling met een redelijke termijn om alsnog na te komen. Zie de antwoorden op de vragen 77 en 175. Van een sanctie op een enkele administratieve tekortkoming is dan ook geen sprake.
109.	Bijlage 2 – Technische specificaties (PvE)	Eis 2.1.37: reikwijdte van “kosten per reparatie” Eis 2.1.37 vraagt een overzicht van “de kosten per reparatie” en “de gemiddelde reparatiekosten per apparaatcategorie”. Bij een reparatie binnen garantie zijn er voor de Gemeente geen kosten, aangezien deze voor rekening van contractant komen; alleen bij reparaties buiten	Ja, de kosten per reparatie zien primair op kosten die aan de Gemeente worden doorbelast, zoals reparaties buiten garantie, gebruikersschade of kosten die buiten de overeengekomen garantiedekking vallen. Interne kosten van garantiereparaties hoeven niet afzonderlijk te worden gerapporteerd, tenzij die kosten aan de Gemeente worden doorbelast.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		garantie of bij gebruikersschade worden kosten aan de Gemeente doorbelast. Is onze aanname correct dat “de kosten per reparatie” uitsluitend ziet op reparaties buiten garantie en gebruikersschade, en niet op reparaties die binnen de garantietermijn door contractant worden uitgevoerd? Indien nee, verzoeken wij u toe te lichten welke interne kosten van garantiereparaties de Gemeente in deze rapportage wenst terug te zien.	
110.	Bijlage 2 – Technische specificaties (PvE)	Eis 5.3.3: online inzicht in levertijd van Diensten Eis 5.3.3 bepaalt dat het portaal de mogelijkheid biedt tot het online inzien van levertijden van zowel Producten als Diensten. Voor Producten is een levertijd goed te tonen op basis van voorraad en orderbevestiging; de levertijd van Diensten is echter mede afhankelijk van de omvang en aard van de gevraagde dienstverlening per opdracht, en wordt in de sector niet standaard automatisch in een klantportaal getoond. Is onze aanname correct dat voor Diensten kan worden volstaan met een levertijdindicatie die per opdracht handmatig wordt teruggekoppeld, in plaats van een geautomatiseerd overzicht zoals bij Producten? Indien nee, verzoeken wij u toe te lichten welke mate van automatisering voor de levertijd van Diensten wordt verwacht.	Ja, voor diensten kan worden volstaan met een levertijdindicatie die per opdracht wordt teruggekoppeld, indien een geautomatiseerde weergave in het portaal redelijkerwijs niet mogelijk of niet passend is. Voor producten blijft online inzicht in levertijd uitgangspunt wanneer deze informatie beschikbaar is
111.	Bijlage 3 – Kwalitatieve gunningscriteria	Bijlage 3 vermeldt dat de aanbestedende dienst het Plan van Aanpak beoordeelt op zeven aspecten, waaronder de borging van informatiebeveiliging en duurzaamheid en circulariteit. De waardering vindt echter plaats per subgunningscriterium, zonder dat is aangegeven hoe deze zeven aspecten zich tot de vier subgunningscriteria 2.1 tot en met 2.4 verhouden. Is onze aanname correct dat deze zeven aspecten worden	Uw aanname is correct.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		beoordeeld bij het subgunningscriterium waarop zij inhoudelijk betrekking hebben, en niet bij ieder van de subgunningscriteria 2.1 tot en met 2.4 afzonderlijk? Indien nee, verzoeken wij u aan te geven welke aspecten bij welk subgunningscriterium worden betrokken.	
112.	Bijlage 3 – Kwalitatieve gunningscriteria	Bijlage 3 vraagt om in maximaal vier A4-pagina's toe te lichten hoe invulling wordt gegeven aan de subgunningscriteria 2.1 tot en met 2.4, die gezamenlijk vijftientig afzonderlijke subwensen omvatten (zes bij 2.1, tien bij 2.2, zes bij 2.3 en drie bij 2.4) en die blijkens paragraaf 8.1 ieder gelijk wegen met 200 van de 800 kwaliteitspunten. Subgunningscriterium 2.2 omvat binnen die tien subwensen bovendien een uitgebreid blok informatiebeveiliging (preventieve en detectieve maatregelen, incidentprocedures), waardoor de feitelijke belasting van dit onderdeel nog groter is dan het aantal subwensen al aangeeft. Binnen het gedeelde budget van vier A4 voor vijftientig subwensen resteert gemiddeld geen zesde pagina per subwens. Dat biedt naar onze inschatting onvoldoende ruimte om, zoals paragraaf 8.2 vraagt, concreet, meetbaar en onderbouwd te antwoorden en ons met bruikbare extra's te onderscheiden, met name bij het zwaarder belaste subgunningscriterium 2.2. Een te krappe omvang dwingt inschrijvers in de praktijk tot algemene beschrijvingen, terwijl paragraaf 8.2 een plan dat uitsluitend de minimeisen herhaalt of algemeen geformuleerd is, juist lager waardeert. Wij verzoeken de aanbestedende dienst de maximale omvang van het Plan van Aanpak te verruimen, bijvoorbeeld door per subgunningscriterium een vast aantal pagina's toe te staan in plaats van een gedeeld totaal van vier A4, waarbij de omvang voor subgunningscriterium 2.2 evenredig aan het aantal en de zwaarte van de daarin gevraagde subwensen wordt vastgesteld. Indien nee,	Zie antwoord op vraag 16.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		verzoeken wij u te motiveren waarom vier A4 voor alle vijftientig subwensen gezamenlijk toereikend wordt geacht, mede gelet op het gelijke gewicht van 200 punten per subgunningscriterium.	
113.	Bijlage 3 – Kwalitatieve gunningscriteria	Subgunningscriterium 2.2 vraagt naar het uitvoeren van een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek onder alle medewerkers, zonder dat de doelgroep nader is afgebakend. Wij verzoeken de aanbestedende dienst aan te geven welke populatie hiermee wordt bedoeld: alle circa 1.700 medewerkers van de Gemeente, uitsluitend de medewerkers die gebruikmaken van de onder deze overeenkomst geleverde apparatuur, of uitsluitend de medewerkers die in het betreffende jaar een device hebben afgenomen of een service-interactie met de contractant hebben gehad. Wij verzoeken u daarbij tevens aan te geven op welke wijze de Gemeente de benodigde contactgegevens van de te benaderen medewerkers aan de contractant verstrekt. Indien nee, verzoeken wij u te motiveren waarom deze afbakening niet vooraf kan worden gegeven.	Zie antwoord op vraag 123.
114.	Beschrijvend Document, paragraaf 6.4.1	U vraagt om minimaal twee referenties voor het aantonen van de kerncompetentie. Dit is ongebruikelijk, omdat met één relevante referentie reeds kan worden aangetoond dat een inschrijver beschikt over de gevraagde ervaring en de betreffende werkzaamheden succesvol heeft uitgevoerd. Wij zien daarom niet waarom een tweede referentie noodzakelijk is voor de beoordeling van de geschiktheid. Het opvragen van een tweede referentie lijkt daarbij geen aanvullende bewijswaarde te hebben en leidt uitsluitend tot extra administratieve lasten voor zowel inschrijvers als referenten. Wij verzoeken u deze eis aan te passen naar één referentie. Indien u dit verzoek niet overneemt, verzoeken wij u te motiveren waarom een tweede referentie noodzakelijk wordt geacht.	De eis wordt aangepast naar één referentie voor de kerncompetentie.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
115.	Beschrijvend Document, paragraaf 6.1	U geeft aan dat Inschrijver gebruik dient te maken van Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Echter bevat TenderNed de module hiervoor die ingevuld dient te worden. Is onze aanname correct dat de module en de daaruitvloeiende UEA gebruikt moet worden voor invulling van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument? Graag uw bevestiging.	Ja u mag de module in TenderNed hiervoor gebruiken. Maar dezelfde UEA is ook bijgevoegd als PDF Bijlage 1 onder 'documenten'.
116.	Beschrijvend Document, paragraaf 5.10	In paragraaf 5.10 van het Beschrijvend Document staan de eisen opgenomen voor het doen van een beroep op een onderaannemer. Inschrijver maakt onderdeel uit van een groot concern waarin het gebruikelijk is dat de verschillende vennootschappen binnen het concern altijd gebruik kunnen maken van elkaars middelen, zoals een distributiecentrum of diensten. Inschrijver verzoekt u dan ook te bevestigen dat er geen beroep op een onderaannemer nodig is wanneer inschrijver middelen van de vennootschappen binnen het concern gebruikt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Nee, de Gemeente kan dit niet bevestigen. Of sprake is van een beroep op een derde hangt af van de feitelijke situatie en de wijze waarop de inschrijver invulling geeft aan de uitvoering van de opdracht. Het enkele feit dat een vennootschap onderdeel uitmaakt van hetzelfde concern betekent niet dat geen sprake kan zijn van een beroep op een derde. Indien een inschrijver gebruikmaakt van de middelen, capaciteit of expertise van een andere rechtspersoon, dient dit overeenkomstig paragraaf 5.10 van het Beschrijvend Document te worden opgegeven. De verantwoordelijkheid voor een juiste beoordeling hiervan ligt bij de inschrijver.
117.	Beschrijvend Document, paragraaf 5.4	In paragraaf 5.4 van het Beschrijvend Document geeft u aan dat de inschrijving in woord en geschrift in de Nederlandse taal dient te geschieden. Graag verzoeken wij u om akkoord te gaan met het overleggen van documenten in de Engelse taal, daar waar het gaat om documenten welke niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn voor inschrijvers. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan gevraagde bewijsmiddelen. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.	Ja, officiële verificatiedocumenten mogen in het Nederlands of Engels worden aangeleverd, tenzij in de aanbestedingsdocumenten voor een specifiek document anders is bepaald. De Gemeente kan indien nodig om een toelichting of vertaling verzoeken.
118.	Bijlage 2, eis 2.1.18	Kunt u bevestigen dat deze termijn geldt voor garantie meldingen binnen garantie?	Ja.
119.	Bijlage 2, eis 2.1.16	Kunt u bevestigen dat deze eis geldt voor gevallen die binnen garantie vallen?	Ja.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
120.	Bijlage 3, 2.2, bullet 10	Bij gunningscriterium 2.2 wordt inschrijvers verzocht diverse onderdelen te beschrijven ten aanzien van dienstverlening, serviceniveaus, informatiebeveiliging, security-incidenten, beveiligingsmaatregelen en continuïteit. Daarnaast wordt gevraagd om "eventuele aanvullende maatregelen of innovaties die bijdragen aan een hogere betrouwbaarheid, veiligheid en dienstverlening" Inschrijver constateert dat dit onderdeel inhoudelijk een aanzienlijke overlap vertoont met de reeds uitgevraagde onderwerpen. Hierdoor ontstaat het risico dat dezelfde maatregelen, verbeteringen en innovaties op meerdere plaatsen binnen het plan van aanpak moeten worden beschreven. Kan Aanbestedende Dienst dit onderdeel laten vervallen, dan wel bevestigen dat inschrijvers eventuele aanvullende maatregelen en innovaties mogen verwerken binnen de beantwoording van de overige onderdelen zonder dat hiervoor een afzonderlijke uitwerking wordt verwacht?	De Gemeente laat dit onderdeel niet vervallen, maar bevestigt dat hiervoor geen afzonderlijk hoofdstuk of aparte uitwerking naast de overige onderdelen wordt verlangd. Inschrijvers mogen eventuele aanvullende maatregelen of innovaties verwerken binnen de beantwoording van de onderdelen waarop deze inhoudelijk betrekking hebben, bijvoorbeeld bij dienstverlening en serviceniveaus, informatiebeveiliging, security-incidenten, continuïteit of beveiligingsmaatregelen. Het is niet de bedoeling dat dezelfde maatregel meerdere keren wordt herhaald. Met dit onderdeel beoogt de Gemeente ruimte te bieden aan inschrijvers om aanvullende meerwaarde, verbeteringen of innovaties zichtbaar te maken die verder gaan dan de minimale eisen en de expliciet gevraagde onderwerpen. Voor zover een inschrijver dergelijke maatregelen of innovaties aanbiedt, dienen deze concreet, relevant en uitvoerbaar te zijn en duidelijk te maken op welke wijze zij bijdragen aan een hogere betrouwbaarheid, veiligheid of kwaliteit van dienstverlening.
121.	Prijzenblad	Voor de dienst "Terugname iPhones (versturen stadhuis, ontvangst Inschrijver, verwerken, gereed maken verkoop/swap/afvoer)" is niet expliciet omschreven welke werkzaamheden onder de verwerking vallen. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze dienst tevens omvat het uitvoeren van een volledige en aantoonbare gegevensverwijdering (gecertificeerde data wipe) conform de geldende beveiligings- en privacyrichtlijnen, inclusief eventuele administratieve vastlegging hiervan, zodat alle inschrijvers uitgaan van een gelijke scope bij het bepalen van hun tarieven?	Ja, onder verwerking wordt mede verstaan het zorgvuldig innemen, registreren, gegevensvrij maken en gereedmaken voor verkoop, swap of afvoer. Voor zover gegevensverwijdering aan de orde is, dient deze aantoonbaar en conform geldende beveiligings- en privacyrichtlijnen plaats te vinden, inclusief passende administratieve vastlegging.
122.	Bijlage 3, 2.2, bullet 9	In deze eis wordt gevraagd te schrijver over de ingezette preventieve en detectieve beveiligingsmaatregelen, waaronder toegangsbeheer, logging, monitoring, versleuteling, kwetsbaarhedenbeheer en awareness-maatregelen.	Deze eis komt te vervallen. Er mag verwezen worden naar reeds beschikbare documentatie, certificeringen of procedures, mits de beantwoording voldoende concreet maakt hoe deze maatregelen van toepassing zijn op de dienstverlening aan de Gemeente.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Deze onderwerpen worden reeds uitgebreid geborgd en uitgevraagd in de overige informatiebeveiligings- en privacy-eisen binnen deze aanbesteding. De gevraagde beschrijving leidt daardoor tot een aanzienlijke overlap met reeds beschikbare documentatie en controles. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat dit onderdeel van de uitwerking komt te vervallen, aangezien de beveiligingsmaatregelen reeds via andere contractuele en compliance-eisen worden aangetoond en geborgd?	
123.	Bijlage 3, 2.2, bullet 8	In de kwaliteitsvraag wordt gevraagd om jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder alle medewerkers van de Gemeente Zoetermeer. Wij begrijpen het belang van het periodiek meten van klanttevredenheid. Echter, niet alle medewerkers maken gebruik van de dienstverlening of hebben direct contact met Opdrachtnemer. Een onderzoek onder alle medewerkers biedt daardoor mogelijk geen representatief beeld van de kwaliteit van de dienstverlening en ligt bovendien slechts gedeeltelijk binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat het klanttevredenheidsonderzoek mag worden uitgevoerd onder de relevante gebruikersgroep(en), key-users, contractbeheerder(s) en overige stakeholders die daadwerkelijk gebruikmaken van of betrokken zijn bij de dienstverlening?	Ja, het klanttevredenheidsonderzoek mag worden gericht op relevante gebruikersgroepen, key-users, contractbeheerders en andere betrokken stakeholders die daadwerkelijk gebruikmaken van of betrokken zijn bij de dienstverlening. De exacte doelgroep wordt in overleg met de Gemeente vastgesteld.
124.	Bijlage 3, 2.2, bullet 1	In paragraaf 2.2 wordt gevraagd een beschrijving op te nemen van "de dienstverlening en serviceniveaus die worden aangeboden gedurende de looptijd van de overeenkomst". Inschrijver constateert dat de gevraagde dienstverlening reeds volledig wordt beschreven in de aanbestedingsstukken en het prijzenblad en dat de	Nee, de Gemeente laat dit onderdeel niet vervallen, maar bevestigt wel dat er al eisen en serviceniveaus zijn beschreven in andere onderdelen van de aanbestedingsstukken. Inschrijver krijgt hier de ruimte om met aanvullende voorstellen te komen waarmee inschrijver zich kan onderscheiden.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		gewenste serviceniveaus al zijn vastgelegd in het Programma van Eisen en de bijbehorende SLA-eisen. Hierdoor is voor Inschrijver niet duidelijk welke aanvullende informatie Aanbestedende Dienst met deze vraag beoogt te verkrijgen. Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken wat onder "serviceniveaus" wordt verstaan en, indien hiermee wordt verwezen naar de reeds uitgevraagde dienstverlening en SLA-afspraken, dit onderdeel laten vervallen om overlap en interpretatieverschillen te voorkomen?	
125.	Bijlage 3, 2.1, bullet 4	In paragraaf 2.1 van Bijlage 3 wordt inschrijvers gevraagd te beschrijven "de wijze waarop prioriteitstelling plaatsvindt bij spoed- en bedrijfskritische meldingen". Tegelijkertijd blijkt uit de aanbestedingsstukken dat de opdracht primair betrekking heeft op de levering van End User Devices, logistieke dienstverlening, garantieafhandeling en hardware-reparaties. De in Bijlage 2 opgenomen prioriteitscategorieën lijken bovendien te zijn ingericht op incident- en supportmanagement. inschrijver begrijpt daarom niet welke meerwaarde dit onderdeel heeft voor de beoordeling van aanbieders van hardwareleveringen en reparatiediensten, aangezien geen sprake is van het uitvoeren van structureel ICT-beheer of infrastructuurbeheer. Kan Aanbestedende Dienst dit onderdeel laten vervallen uit het gunningscriterium 2.1 "Reparatieproces en reparatietermijnen"?	De gemeente gaat niet akkoord, vermeldt echter dat de categorisering en sla's betrekking hebben op softwarematige incidenten. Hier wordt een beschrijving gevraagd van het reparatieproces.
126.	Bijlage 2, eis 5.1.21	In eis 5.1.21 wordt voorgeschreven dat de bevindingen van de pentest uiterlijk 5 werkdagen na uitvoering van de test aan Aanbestedende Dienst worden voorgelegd en worden geclassificeerd.	De eis blijft gehandhaafd. De Gemeente hoeft geen volledige technische pentestrapportage te ontvangen indien dit beveiligingsrisico's oplevert, maar verwacht wel voldoende aantoonbare informatie dat relevante bevindingen zijn geclassificeerd, opgevolgd en waar nodig gemitigeerd. De vorm

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Inschrijver voert periodiek pentesten uit als onderdeel van haar interne informatiebeveiligingsbeleid. De rapportages bevatten vertrouwelijke technische informatie over de beveiligingsarchitectuur en worden om securityredenen niet standaard met derden gedeeld. Bovendien is voor Aanbestedende Dienst met name van belang dat geconstateerde bevindingen adequaat worden opgevolgd. Kan Aanbestedende Dienst akkoord gaan met het vervallen van onderdelen d) en e), waarbij Inschrijver desgevraagd uitsluitend een verklaring verstrekt dat de pentest is uitgevoerd en dat eventuele bevindingen conform het informatiebeveiligingsbeleid zijn geclassificeerd en opgevolgd?	van aanlevering kan bestaan uit een managementsamenvatting, verklaring of ander passend bewijsstuk.
127.	Beschrijvend document, 8,3	In paragraaf 8.3 van het Beschrijvend Document en in het prijzenblad zijn diverse bepalingen opgenomen ten aanzien van de invulling van tarieven, waaronder de mogelijkheid van een € 0,00-prijs, het vereiste dat alle kosten in de aanbieding zijn verwerkt, en de mogelijkheid voor Aanbestedende Dienst om prijzen die als abnormaal laag of niet-marktconform worden beschouwd nader te beoordelen of uit te sluiten. Kan Aanbestedende Dienst nader toelichten welke uitgangspunten zij hanteert voor de beoordeling van de opgegeven tarieven en bevestigen welke tariefstellingen zij als toegestaan en waarheidsgetrouw beschouwt? Inschrijver verzoekt hierbij specifiek om duidelijkheid over de ruimte om bepaalde dienstverlening of handelingen zonder afzonderlijke vergoeding aan te bieden, zodat hierover na voorlopige gunning geen interpretatieverschillen kunnen ontstaan.	Hierbij geldt; Alle daarvoor bestemde cellen in het prijsformulier moeten door Inschrijver worden ingevuld. Een leeg veld, streepje of "n.v.t." geldt niet als geldige invulling. Een tarief van € 0,00 is alleen toegestaan wanneer de betreffende dienst of het product daadwerkelijk zonder afzonderlijke vergoeding wordt geleverd en alle kosten elders in de totale inschrijving zijn verwerkt.
128.	Bijlage 2, eis 2.1.37	In het Programma van Eisen is voor overtreding van deze eis een boete van € 2.500 opgenomen. Gezien de aard van	Niet akkoord. Afgezet tegen de omvang van de Raamovereenkomst, die op € 5.000.000 exclusief btw is

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		de dienstverlening en het feit dat een boete primair bedoeld is als prikkel tot nakoming, achten wij dit bedrag disproportioneel hoog. Kan Aanbestedende Dienst de boete verlagen van € 2.500 naar € 1.000 per overtreding, zodat de sanctie beter in verhouding staat tot de impact van de tekortkoming, terwijl er nog steeds sprake is van voldoende stimulans tot naleving van de gemaakte afspraken?	gemaximeerd, en tegen de frequentie waarmee de boete ten hoogste kan worden verbeurd, is een bedrag van € 2.500 niet disproportioneel. Daarbij is van belang dat de boete niet bij een eerste of incidentele tekortkoming verschuldigd is. Contractant krijgt eerst de gelegenheid een verbeterplan op te stellen en de prestatie in de daaropvolgende rapportageperiode te herstellen, en de boete treedt pas in werking na een ingebrekestelling met een redelijke termijn om alsnog na te komen. Zie de antwoorden op de vragen 77 en 175. Van een sanctie op een enkele administratieve tekortkoming is dan ook geen sprake.
129.	Bijlage 2, eis 2.1.37	In eis 2.1.37 wordt gevraagd om een KPI-rapportage met onder andere "een overzicht van de reparatietijden per reparatie en per prioriteitscategorie". In eis 2.1.36 hebben de prioriteitscategorieën betrekking op incidenten en helpdeskmeldingen. Niet iedere reparatie is echter gekoppeld aan een incidentprioriteit en fysieke hardware-reparaties worden in de praktijk veelal gerapporteerd op apparaatcategorie, type defect en doorlooptijd. Kan Aanbestedende Dienst daarom bevestigen dat het onderdeel "en per prioriteitscategorie" uit eis 2.1.37 komt te vervallen?	De gemeente gaat niet akkoord, vermeldt echter dat de categorisering en sla's betrekking hebben op softwarematige incidenten. Hier wordt een beschrijving gevraagd van het reparatieproces.
130.	Bijlage 2, eis 2.1.42	Inschrijver verzoekt u om aan deze eis toe te voegen dat een benchmark uitsluitend wordt uitgevoerd bij een vergelijkbare zakelijke aanbieder. Mocht u hier niet mee akkoord gaan, verzoeken wij u om dit nader toe te lichten.	Ja, een benchmark dient te worden uitgevoerd op basis van vergelijkbare zakelijke aanbieders, producten, volumes, voorwaarden, leveringscondities en dienstverlening. Het doel is een reële en marktconforme vergelijking op basis van vergelijkbare uitgangspunten.
131.	Bijlage 2, eis 2.1.4	Is onze aanname correct dat Opdrachtnemer wel eerst de mogelijkheid krijgt tot het bieden van een passende oplossing?	Ja, Opdrachtnemer krijgt in beginsel eerst de mogelijkheid om een passende oplossing of een gelijkwaardig alternatief aan te bieden.
132.	Bijlage 2, eis 2.1.36	Kunt u bevestigen dat bij categorie 1 overmacht situaties uitgesloten zijn?	Ja. Voor categorie 1 geldt dat de genoemde reactie-, workaround- en oplostijden uitsluitend van toepassing zijn voor zover de oorzaak van de melding binnen de invloedssfeer van Contractant ligt.
133.	Bijlage 2, eis 2.1.16	Het is voor de inschrijver niet duidelijk wat u bedoelt met de opmerking dat gedurende de overeengekomen	Hiermee wordt bedoeld dat wanneer contractant meent dat een storing of gebrek niet onder garantie valt dat dit goed onderbouwd dient te worden.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		garantietermijn de bewijslast bij de contractant ligt. Kunt u dit nader toelichten?	
134.	Bijlage 2, eis 2.1.16	U eist 2 jaar garantie op End User devices, monitoren en dockingstations. Wij willen u erop wijzen dat de garantievoorwaarden sterk kunnen variëren per type apparaat en per fabrikant. Sommige fabrikanten, zoals Apple, bieden standaard slechts 1 jaar fabrieksgarantie. Dit betekent dat een uniforme eis van 2 jaar garantie niet altijd overeenkomt met de fabrieksgarantie die door de fabrikant wordt aangeboden. Om te zorgen voor een eerlijke en haalbare garantieperiode, verzoeken wij u daarom om de eis aan te passen naar de fabrieksgarantie voor de betreffende apparaten. Deze garantieperiode is afgestemd op de fabrieksvoorwaarden en biedt zekerheid over de dekking die door de fabrikant wordt geboden. Dit voorkomt eventuele verwarring en zorgt ervoor dat de garantieovereenkomst aansluit bij de werkelijke garantie die door de fabrikanten wordt verstrekt. Graag ontvangen wij uw akkoord op deze aanpassing. Mocht u hier niet mee akkoord gaan, verzoeken wij u dit nader te motiveren.	Ja, akkoord op gelijkstellen aan fabrieksgarantie.
135.	Bijlage 2, eis 2.1.43	In eis 2.1.43 vermeldt u dat "De tarieven van de (advies)diensten gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst conform de opgenomen tarieven van de Inschrijving gefactureerd dienen te worden." Gezien het feit dat de Raamovereenkomst mogelijk vier jaar zal duren, is het voor ons als inschrijver onmogelijk om nu al de tarieven vast te stellen. Dit komt doordat tarieven, zoals uurtarieven, onderhevig zijn aan jaarlijkse indexeringen, onder andere door verhogingen van het wettelijk minimumloon en andere economische factoren. Aangezien er in de afgelopen jaren meerdere verhogingen van uurtarieven zijn geweest, is het niet mogelijk om een	Ja, indexatie van de tarieven voor diensten is toegestaan voor zover en onder de voorwaarden zoals opgenomen onder Artikel 4.3 in de concept-raamovereenkomst.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		vooraf vastgesteld percentage voor de komende jaren te bepalen. Wij verzoeken u daarom om een indexatie op de tarieven toe te staan, conform de CBS-prijsindex voor zakelijke dienstverlening. Dit zorgt ervoor dat de tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst realistisch en eerlijk blijven voor beide partijen. Graag ontvangen wij uw akkoord op deze aanpassing. Mocht u hier niet mee akkoord gaan, verzoeken wij u dit nader te motiveren.	
136.	Bijlage 2, eis 2.1.34	U eist dat de helpdesk fungeert als het centrale punt voor het melden van incidenten, bestellingen, retours, defecten, leveringen, het stellen van vragen en het indienen van wijzigingsvoorstellen, en daarnaast informatie en inzicht biedt in de afhandeling hiervan. Inschrijver wijst erop dat dit een zeer ongebruikelijke werkwijze is, aangezien de helpdesk doorgaans primair verantwoordelijk is voor de afhandeling van incidenten en defecten. Andere taken, zoals bestellingen, retours en wijzigingsvoorstellen, worden normaal gesproken door het accountteam beheerd. Bent u bereid deze eis te herzien, zodat het accountteam deze bredere verantwoordelijkheid op zich kan nemen, met als doel een meer gestroomlijnde en efficiënte afhandeling van meldingen en verzoeken te realiseren? Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Akkoord.
137.	Bijlage 2, eis 2.1.45	U eist dat de nadere offerte minimaal voorzien is van een inkoopprijs en opslagpercentage. Inschrijver wijst erop dat deze eis ongebruikelijk is en adviseert om in plaats daarvan te vragen om een nettoprijs. Het opnemen van een nettoprijs biedt meer transparantie,	De gemeente gaat deels akkoord, in zoverre dat de gemeente ieder kwartaal, achteraf en steekproefsgewijs een controle op alle onderdelen van eis 2.1.41 zal uitvoeren. Concreet betekent dit dat de gemeente aan het einde van ieder kwartaal een of enkele facturen achteraf en van dat betreffende kwartaal zal laten specificeren op voornoemde onderdelen ter controle.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		omdat het direct inzicht geeft in de werkelijke kosten zonder de invloed van bijkomende opslag- of winstmarges. Door de nettoprijs te vermelden, kunt u beter beoordelen wat de werkelijke kosten zijn en hoe deze zich verhouden tot de aangeboden prijs. Dit voorkomt misverstanden en zorgt ervoor dat u geen verkeerde inschatting maakt op basis van ondoorzichtige opslagpercentages of andere verborgen kosten. Wij stellen voor de eis aan te passen naar het opnemen van een nettoprijs om een eerlijker en duidelijker vergelijk te maken. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	
138.	Bijlage 3. Kwalitatieve gunningscriteria	U geeft aan dat Inschrijver maximaal 4 a4 pagina's heeft om het PvA in te dienen. Klopt de aanname dat Inschrijver 1 A4 per subvraag heeft om te beantwoorden, of mag Inschrijver het maximaal aantal A4 zelf verdelen over de subvragen?	Zie antwoord op vraag 16.
139.	Bijlage 3. Kwalitatieve gunningscriteria	U geeft aan dat Inschrijver maximaal 4 a4 pagina's heeft om het PvA in te dienen. Voor elk onderwerp uit het PvA zijn 200 punten te behalen. Klopt de aanname van Inschrijver dat u 1 PvA verwacht?	Klopt, u kunt één Plan van Aanpak indienen waarbij u ingaat op de verschillende subgunningscriteria.
140.	GIBIT 2025, artikel 38.1	In artikel 38.1 van de GIBIT is opgenomen dat Leverancier een geldige (ISO) certificering of beschrijving van een vergelijkbaar kwaliteitssysteem moet kunnen overleggen. Kunt u bevestigen dat inschrijvers de ISO 9001 mogen overleggen? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Nee. Artikel 38.1 ziet uitdrukkelijk op de kwaliteit van de informatiebeveiligingsprocessen bij Leverancier. ISO 9001 is een norm voor kwaliteitsmanagement en niet voor informatiebeveiliging; deze certificering volstaat daarvoor niet. In het kader van artikel 38.1 wordt een geldige ISO 27001-certificering, een ISAE 3402 Type II- of vergelijkbare derdenverklaring (TPM) verlangd, zie ook eis 5.1.1 van Bijlage 2 en het antwoord op vraag 38. Voor de Geschiktheidseis kwaliteitszorg en -borging in paragraaf 6.4.2 van het Beschrijvend document volstaat NEN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig wel; die eis staat los van artikel 38.1 GIBIT 2025.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
141.	GIBIT 2025, artikel 25.	Artikel 25 van de GIBIT 2025 verplicht Inschrijver tot het onderhouden en verstrekken van een Software Bill of Materials (SBOM). In de door de VNG gepubliceerde toelichting bij dit artikel is expliciet aangegeven dat van deze bepaling kan worden afgeweken en dat een SBOM verplichting niet voor de hand ligt indien de betreffende ICT Prestatie geen onderdeel uitmaakt van een essentiële (toeleverings)keten. Het is voor Inschrijver onduidelijk of de Aanbestedende Dienst voor deze aanbesteding gebruikmaakt van de in de VNG toelichting geboden mogelijkheid om af te wijken van artikel 25 GIBIT 2025. Zonder nadere duiding bestaat onzekerheid of de SBOM-verplichting op onderhavige aanbesteding van toepassing is, terwijl de te leveren ICT Prestatie geen onderdeel vormt van een essentiële keten en een dergelijke verplichting op grond van de toelichting niet voor de hand ligt. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat artikel 25 GIBIT 2025 voor deze aanbesteding buiten toepassing wordt gelaten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt Inschrijver u dit gemotiveerd toe te lichten.	Artikel 25 wordt niet in het geheel buiten toepassing gelaten, maar de Gemeente bevestigt de reikwijdte ervan. Voor de doorlevering van standaardapparatuur en de daarop door de fabrikant meegeleverde programmatuur verlangt de Gemeente van Contractant geen eigen SBOM; van hem wordt uitsluitend verwacht dat hij de door de fabrikant beschikbaar gestelde informatie op verzoek doorgeleedt. Voor de door Contractant of diens technologiepartner aangeboden portaaloplossing blijft artikel 25 van toepassing, waarbij artikel 25.3 (cyberveiligheidsuitzondering) en artikel 25.2 (ISO/IEC 5230:2020) onverkort gelden.
142.	GIBIT 2025, artikel 23	Artikel 23.7 van de GIBIT 2025 bepaalt dat, voor zover de rol van Leverancier louter is gelegen in het voorzien van Opdrachtgever van licenties op derdenprogrammatuur, Leverancier er als broker voor verantwoordelijk is dat de Inkoopvoorwaarden van toepassing worden verklaard in zijn relatie met de leverancier van die derdenprogrammatuur, waarbij afwijkende voorwaarden uitsluitend met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever mogen worden overeengekomen, welke toestemming ook in algemene zin kan worden gegeven. Dit is niet werkbaar in de praktijk. Het is immers algemeen bekend dat bij grote software vendors, zoals Microsoft, geen mogelijkheid bestaat om andere voorwaarden dan hun niet onderhandelbare standaard licentie en leveringsvoorwaarden van toepassing te verklaren. Inschrijver kan daarop als broker geen invloed uitoefenen.	De Gemeente verleent geen algemene toestemming vooraf. Wel onderkent zij dat bij niet-onderhandelbare standaardvoorwaarden van grote softwarevendors het van toepassing verklaren van de Inkoopvoorwaarden feitelijk niet afdwingbaar is. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij op grond van artikel 3.5 GIBIT 2025 bij zijn aanbod specificeert welk deel van de ICT Prestatie uit Derdenprogrammatuur bestaat en welke licentie- en onderhoudsvoorwaarden daarop van toepassing zijn. Voor die specifiek benoemde Derdenprogrammatuur verleent de Gemeente op verzoek en na beoordeling schriftelijk toestemming als bedoeld in artikel 23.7, die zij desgewenst in algemene zin kan verlenen voor een concreet benoemde vendor. Zonder die specificatie kan Contractant zich niet op afwijkende voorwaarden beroepen (artikel 2.5 sub i en artikel 11.13).

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat Opdrachtgever in algemene zin schriftelijke toestemming verleent voor het afwijken van de Inkoopvoorwaarden waar deze door software vendors niet worden geaccepteerd. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt Inschrijver dit te motiveren.	
143.	GIBIT 2025, artikel 22.9	Artikel 22.9 GIBIT 2025 bepaalt dat de verplichtingen uit artikel 22.2 tot en met 22.7 niet gelden indien en voor zover nakoming te allen tijde technisch onmogelijk is geweest. Inschrijver vraagt u om verduidelijking of beperkingen van standaardproducten van derden, waaronder het ontbreken van functionaliteit voor realtime inzage, download, koppelingen of gedetailleerde datamodeldocumentatie, onder deze uitzondering vallen en welke mate van onderbouwing van Inschrijver wordt verwacht. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat sprake is van technische onmogelijkheid in de zin van artikel 22.9 indien de gevraagde data ontsluiting of documentatie niet beschikbaar is binnen de standaardfunctionaliteit van door derden geleverde hard en software, en dat een gemotiveerde toelichting door Inschrijver, onder verwijzing naar beschikbare leveranciersdocumentatie, daarvoor volstaat. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt Inschrijver dit te motiveren.	Bevestigd, met de volgende nuancering. Van technische onmogelijkheid in de zin van artikel 22.9 sub i kan sprake zijn indien de gevraagde vorm van dataontsluiting of documentatie niet beschikbaar is binnen de standaardfunctionaliteit van door derden geleverde hard- of software en die functionaliteit ook niet op andere wijze binnen de invloedssfeer van Contractant kan worden gerealiseerd. Een gemotiveerde toelichting onder verwijzing naar de openbare of aan Contractant verstrekte leveranciersdocumentatie volstaat daarbij als onderbouwing. Artikel 22.9 ontslaat Contractant niet van de verplichting om, waar wél ontsluiting mogelijk is via een alternatieve route (bijvoorbeeld een export, rapportage of Koppeling), die route aan te bieden.
144.	GIBIT 2025, artikel 22.8 sub iv	Artikel 22.8 sub iv van de GIBIT 2025 bepaalt dat Leverancier gerechtigd is de Data na het einde van de Overeenkomst te vernietigen, maar niet voordat hij Opdrachtgever tweemaal, met tussenpozen van minstens 30 dagen, schriftelijk en expliciet de redelijke kans heeft geboden om de Data te downloaden of anderszins te verkrijgen. De verplichting om Opdrachtgever actief en herhaaldelijk te attenderen op het downloaden van Data en de aankondiging van vernietiging legt een vergaande en moeilijk uitvoerbare verantwoordelijkheid bij Leverancier, terwijl het primair bij Opdrachtgever ligt om kenbaar te maken of en wanneer hij nog toegang tot of beschikking over de Data wenst.	Niet akkoord. De bepaling beschermt de Gemeente tegen onherstelbaar verlies van gegevens waarvoor zij als bestuursorgaan wettelijke bewaar- en archiefverplichtingen heeft. De last is beperkt: het gaat om twee schriftelijke berichten met een tussenpoos van minimaal 30 dagen, waarna Contractant gerechtigd is tot vernietiging. Van een disproportionele administratieve last is geen sprake.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Inschrijver verzoekt u derhalve om zelf bij het einde van de overeenkomst aan te geven of u de Data wenst te verkrijgen, en dat, bij het uitblijven van een dergelijk verzoek, Leverancier niet gehouden is Opdrachtgever tweemaal actief te informeren en waarschuwen voorafgaand aan vernietiging van de Data. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver gemotiveerd toe te lichten op welke wijze deze verplichting proportioneel en uitvoerbaar wordt geacht voor een IT reseller zonder dat dit een disproportionele administratieve last met zich meebrengt.	
145.	GIBIT 2025, artikel 22.2 en 22.3	Artikel 22.2 en 22.3 van de GIBIT 2025 verplicht Inschrijver om Opdrachtgever technisch in staat te stellen om Data in te zien en voor eigen gebruik op te slaan en ter beschikking te stellen. Inschrijver treedt op als IT reseller en levert producten en diensten van derden, waarbij de feitelijke technische inrichting, toegang tot Data en ontsluitingsmogelijkheden worden bepaald door de onderliggende leveranciers en producenten. Inschrijver heeft hier geen invloed op. Het is voor inschrijver voorafgaand aan inschrijving niet mogelijk om volledig te overzien op welke wijze en in welke mate alle in artikel 22.2 en 22.3 genoemde vormen van data ontsluiting door alle betrokken derden technisch en contractueel kunnen worden gerealiseerd. Hierdoor ontstaat onzekerheid over de reikwijdte en haalbaarheid van de verplichting, alsmede over de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever bij het daadwerkelijk gebruik en opslaan van de Data. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat artikel 22.2 en 22.3 aldus mag worden uitgelegd dat Leverancier voldoet aan zijn verplichtingen indien hij Opdrachtgever, binnen de grenzen van de door de onderliggende leveranciers of producenten geboden functionaliteiten, toegang verschaft tot de Data, en dat de verantwoordelijkheid voor het daadwerkelijk inzien, downloaden, opslaan, gebruiken en	Bevestigd, binnen de kaders van de bepalingen zelf. De verplichtingen van artikel 22.2 en 22.3 gelden voor zover Contractant feitelijk of juridisch in staat is de Data te ontsluiten; artikel 22.9 voorziet uitdrukkelijk in uitzonderingen, waaronder blijvende technische onmogelijkheid. Zie ook het antwoord op vraag 143.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		ter beschikking stellen van de Data bij Opdrachtgever ligt. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit gemotiveerd toe te lichten en aan te geven welke concrete en afdwingbare verplichtingen in dat geval specifiek van een IT reseller worden verwacht binnen deze Aanbesteding.	
146.	GIBIT 2025, artikel 22	Artikel 22 GIBIT 2025 bevat meerdere verplichtingen die kosteloos moeten worden uitgevoerd, waaronder het technisch in staat stellen om Data in te zien en op te slaan en het kosteloos helpen bij duiden en interpreteren van de context van verwerking van Data. Het is voor Inschrijver onduidelijk hoe deze kosteloze verplichtingen uitvoerbaar zijn indien dergelijke werkzaamheden, tooling, koppelingen of documentatie door derden uitsluitend tegen vergoeding beschikbaar worden gesteld en Inschrijver deze kosten niet kan beïnvloeden. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat de kosteloze verplichtingen uit artikel 22 niet van toepassing zijn voor zover nakoming afhankelijk is van door derden tegen vergoeding te leveren prestaties, althans dat de hiermee gemoeide redelijke kosten in dat geval door Opdrachtgever worden vergoed. Deze kosten moet Inschrijver bij haar inschrijving duidelijk kunnen maken en kunnen opnemen. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt Inschrijver dit te motiveren.	Uitgangspunt blijft dat de in artikel 22 genoemde verplichtingen kosteloos worden nagekomen; deze kosten worden geacht in de Vergoeding te zijn verdisconteerd. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij hiermee bij zijn Inschrijving rekening houdt. Voor zover nakoming uitsluitend mogelijk is door inschakeling van een derde die daarvoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengt en Contractant daarop geen invloed heeft, treden partijen in overleg over een redelijke vergoeding; artikel 22.7 laat een schriftelijk afwijkende afspraak daarover uitdrukkelijk toe. Inschrijver dient voorzienbare kosten van deze aard bij Inschrijving kenbaar te maken.
147.	GIBIT 2025, artikel 22	Artikel 22 van de GIBIT 2025 is van toepassing indien de te leveren ICT Prestatie in staat is om Data te genereren, te verzamelen of anderszins te verwerven. Het is voor Inschrijver onduidelijk of deze verplichtingen onverkort gelden bij standaard hard en software van derden waarop Inschrijver geen invloed heeft, waaronder begrepen de inrichting van de oplossing, de (beschrijving van) datamodellen en de wijze van ontsluiting van Data. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat de verplichtingen uit artikel 22 uitsluitend gelden voor zover Inschrijver feitelijk en juridisch zeggenschap heeft over de Data en de ontsluiting daarvan, en dat Inschrijver niet verantwoordelijk wordt gehouden voor verplichtingen die uitsluitend kunnen	Zie antwoord op vraag 145.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		worden nagekomen door de fabrikant of softwareleverancier van standaardproducten. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt Inschrijver u dit te motiveren.	
148.	GIBIT 2025, artikel 20	In artikel 20 van de GIBIT heeft u de bepalingen omtrent overmacht opgenomen. In de huidige tijd zijn er helaas veel situaties waar inschrijvers geen enkele invloed op hebben. Denkt u hierbij aan grondstoffentekort (computerchip- of geheugentekorten), storingen in productie Leverancier (sluitingen fabrieken China als gevolg van COVID-19), ziekte van personeel (COVID pandemie), transportproblemen (container gebrek). In de zaak met kenmerk ECLI:NL:RBNHO:2022:3274, Rechtbank Noord-Holland, datum uitspraak 14 april 2022, datum publicatie 21 april 2022, is er een aanbestedingsprocedure van een Aanbestedende dienst waarbij er voor belangrijke onderdelen sprake is van een sterke verlenging van levertijd en dat in het algemeen geldt dat de supply chain problematiek in de markt op dit moment ernstig en onzeker is. De voorzieningenrechter achtte het hierbij aannemelijk dat de door Inschrijver geschetste problematiek als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de daardoor toegenomen energie- en grondstoffen schaarste mogelijk nog verder zal toenemen. De voorzieningenrechter was hierbij van oordeel dat de Aanbestedende dienst de hier besproken vertragingsrisico's, onder de geschetste omstandigheden, in het contract niet eenzijdig bij de inschrijver kan leggen en adviseert een meer evenwichtige regeling in het contract op te nemen. Inschrijver verzoekt u derhalve de genoemde situaties onder overmacht te laten vallen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Zie antwoord op vraag 23.
149.	GIBIT 2025, artikel 19.1	In artikel 19.1 van de GIBIT is het verboden om informatie te delen met onderaannemers, aandeelhouders, accountants, professionele adviseurs, etc. In de toelichting van de VNG op de GIBIT is opgenomen dat hiervoor een	Zie antwoord op vraag 22.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		uitzondering wordt gemaakt. Kunt u bevestigen dat informatie gedeeld mag worden met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	
150.	GIBIT 2025, artikel 18.2	De gestelde te verzekeren bedragen ad 200% in artikel 18.2 van de GIBIT zijn erg hoog. Inschrijver wil benadrukken dat een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis en maximaal € 1.000.000,- per jaar voor beroepsaansprakelijkheid erg gebruikelijk is in deze branche. Voor bedrijfsaansprakelijkheid is dit € 2.500.000,- per gebeurtenis en maximaal € 5.000.000,- per jaar. Voor aanvullende eisen zouden extra verzekeringen moeten worden afgesloten die aanzienlijke (onredelijke) kosten met zich mee brengen. Inschrijver verzoekt u dan ook deze eis aan te passen aan bovengenoemde gebruikelijke bedragen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. Artikel 18.2 verlangt geen andere dekking dan die welke aansluit bij de aansprakelijkheidslimieten van artikel 17.3 en 17.4; het is dus een sluitstuk van de aansprakelijkheidsregeling en niet een zelfstandige verzwarende. Artikel 18.1 biedt Contractant bovendien de mogelijkheid om op andere wijze aantoonbaar voldoende waarborgen te bieden. De door Inschrijver genoemde, in de branche gebruikelijke bedragen (€ 2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per jaar voor bedrijfsaansprakelijkheid) liggen bovendien boven de Geschiktheidseis van paragraaf 6.3.1 van het Beschrijvend document (€ 1.000.000 per schadegeval en € 2.500.000 per jaar). Die Geschiktheidseis is een minimum-toelatingseis en begrenst de contractuele aansprakelijkheid niet.
151.	GIBIT 2025, artikel 17.4	In artikel 17.4 van de GIBIT wordt de aansprakelijkheid beperkt tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van 4 maal de Jaarvergoeding. Dit is een ongebruikelijk hoge eis binnen de branche. Een gebruikelijke eis voor aanbestedingen van deze omvang is om de aansprakelijkheid te beperken tot de directe schade met een maximum van 1M EUR (per gebeurtenis) en 2M EUR per jaar. Inschrijver verzoekt u akkoord te gaan met deze gebruikelijke eis. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord met de voorgestelde verlaging. De aansprakelijkheidsregeling van de GIBIT 2025 is door VNG Realisatie in afstemming met marktpartijen vastgesteld en vormt samen met artikel 18 (verzekering) een evenwichtig geheel. De limiet van tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal de Jaarvergoeding per jaar is proportioneel gelet op het feit dat deze Opdracht ziet op de werkplekapparatuur van circa 1.700 medewerkers en daarmee rechtstreeks raakt aan de continuïteit van de gemeentelijke bedrijfsvoering en aan de verwerking van gemeentelijke gegevens op die apparatuur. Artikel 18.2 verplicht bovendien slechts tot een daarop aansluitende, in de markt verkrijgbare dekking. Zie tevens vraag 49.
152.	GIBIT 2025, artikel 9	U geeft in artikel 9.3 onder i GIBIT niet aan wat er gebeurt wanneer u een levering noch accepteert noch weigert. Dit brengt grote rechtsonzekerheid mee voor inschrijver.	Niet akkoord. Artikel 9.3 sub i bepaalt reeds dat de test binnen vijf (5) weken na levering wordt afgerond en dat partijen daarvan een testverslag opmaken. Daarnaast bepaalt artikel

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Inschrijver stelt daarom de volgende toevoeging voor 'Bij het uitblijven van enige mededeling omtrent acceptatie binnen een termijn van twee weken vanaf de levering geldt levering als door Opdrachtgever geaccepteerd.' Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	9.13 dat Acceptatie geacht wordt te hebben plaatsgevonden zodra de Gemeente de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen. Het door Inschrijver gesignaleerde risico van blijvende onzekerheid doet zich daarmee niet voor. Een generieke fictieve acceptatie na twee weken zou daarentegen tot gevolg kunnen hebben dat een ondeugdelijke levering enkel door tijdsverloop als geaccepteerd geldt. Dat is voor de Gemeente niet aanvaardbaar. Artikel 9 blijft ongewijzigd.
153.	GIBIT 2025, artikel 5.6	In artikel 5.6 van de GIBIT geeft u aan dat de eigendom overgaat bij acceptatie. Inschrijver verzoekt u het eigendom van de geleverde producten over te laten gaan op het gebruikelijke moment van betaling. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie antwoord op vraag 17.
154.	GIBIT 2025, artikel 4.2 en 4.3	In artikel 4.2 en 4.3 van de GIBIT geeft u de vaste en fatale termijn aan. Een vaste en fatale termijn en het daaruit voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie antwoord op vraag 69.
155.	Raamovereenkomst , artikel 14.2	In artikel 14.2 van de Raamovereenkomst is opgenomen dat de Wet Ketenaansprakelijkheid van toepassing is op de onderhavige Raamovereenkomst. Echter, de Wet Ketenaansprakelijkheid is alleen van toepassing op het aannemen van werk of wanneer er sprake is van een inlener. Beide situaties zijn niet op de onderhavige Raamovereenkomst van toepassing. Kunt u bevestigen dat de Wet Ketenaansprakelijkheid niet van toepassing is op de onderhavige overeenkomst en dat artikel 14.2 buiten toepassing wordt gelaten? Graag uw bevestiging. Indien dit niet bevestigd kan worden, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De bepaling blijft gehandhaafd. Artikel 14.2 heeft het karakter van een vangnet: het werkt uitsluitend voor zover de Wet Ketenaansprakelijkheid daadwerkelijk van toepassing is. Dat kan zich gedurende de looptijd voordoen, bijvoorbeeld indien Contractant voor implementatie-, uitrol- of montagewerkzaamheden personeel ter beschikking stelt of werkzaamheden in onderaanneming laat verrichten. Is de Wet Ketenaansprakelijkheid op een concrete prestatie niet van toepassing, dan mist de bepaling in zoverre werking en ondervindt Contractant daarvan geen nadeel. Handhaving is dan ook niet onredelijk.
156.	Raamovereenkomst , artikel 2.3	In artikel 2.3 van de Raamovereenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid.	Het verzoek wordt gedeeltelijk overgenomen. De in deze Nota('s) van Inlichtingen toegezegde wijzigingen worden vóór

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Hierin prevaleert de Nota van Inlichtingen niet boven alle andere documenten. Wanneer er in de Nota van Inlichtingen aangegeven wordt dat een document aangepast zal worden, is het wenselijk om de Nota van Inlichtingen te laten prevaleren. Wanneer de Nota van Inlichtingen namelijk niet prevaleert, heeft deze aanpassing ook geen doorwerking in het betreffende document. Inschrijver verzoekt u derhalve de Nota's van Inlichtingen te laten prevaleren boven alle andere documenten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	definitieve gunning verwerkt in de betreffende documenten, waaronder de Raamovereenkomst. Daarnaast wordt aan artikel 2.3 van de concept-Raamovereenkomst en aan paragraaf 5.6 van het Beschrijvend document toegevoegd dat de Nota('s) van Inlichtingen prevaleren boven de Raamovereenkomst voor zover daarin uitdrukkelijk een wijziging van de Raamovereenkomst is opgenomen.
157.	Bijlage 2-5.7.1	In hoofdstuk 5 worden uitgebreide eisen gesteld aan informatiebeveiliging, autorisaties, audittrail, toegangsbeheer, rollenstructuren en het voorkomen van ongeautoriseerde toegang. Het zelfstandig kunnen aanmaken van gebruikersaccounts door eindgebruikers of beheerders van de Deelnemer kan leiden tot aanvullende risico's op het gebied van identiteitscontrole, autorisatiebeheer en governance. Om deze reden hanteren veel leveranciers een gecontroleerd proces waarbij gebruikersaccounts uitsluitend door de leverancier worden aangemaakt op basis van geverifieerde aanvragen van daartoe bevoegde functionarissen. Hierdoor wordt een extra beveiligingscontrole ingebouwd en wordt de kans op ongeautoriseerde toegang beperkt. De beveiligingsdoelstellingen zoals beschreven in hoofdstuk 5 blijven daarbij volledig gewaarborgd. Bent u bereid te bevestigen dat aan eis 5.7.1 wordt voldaan indien de Deelnemer gebruikersaccounts kan laten aanmaken, wijzigen en autoriseren via een formeel aanvraagproces bij leverancier, waarbij leverancier zorgdraagt voor verificatie, logging en uitvoering van de wijziging?	Ja, aan eis 5.7.1 kan worden voldaan indien de Deelnemer gebruikersaccounts kan laten aanmaken, wijzigen en autoriseren via een formeel aanvraagproces bij leverancier, mits dit proces voldoende waarborgen bevat. Daarbij moet sprake zijn van verificatie van de aanvraag, autorisatie door daartoe bevoegde functionarissen, logging van wijzigingen en tijdige uitvoering. Het doel van de eis is dat gebruikersbeheer veilig, controleerbaar en beheersbaar plaatsvindt; zelfstandig aanmaken door eindgebruikers is daarvoor niet noodzakelijk.
158.	Bijlage 2 - 5	Binnen de markt wordt regelmatig gebruikgemaakt van gespecialiseerde portaaloplossingen van technologiepartners voor functionaliteiten zoals	Ja, inschrijver mag voor de invulling van de gevraagde portaalfunctionaliteiten gebruikmaken van een oplossing van een onderaannemer of technologiepartner, mits aantoonbaar

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		bestelprocessen, voorraadinzage, reparatieafhandeling, garantieregistratie, gebruikersbeheer en rapportages. Hiermee kunnen opdrachtgevers profiteren van bewezen functionaliteit en doorontwikkeling. Om interpretatieverschillen te voorkomen verzoeken wij u te bevestigen dat de gevraagde functionaliteiten mogen worden geleverd via een oplossing van een onderaannemer of partner, zolang de inschrijver het centrale aanspreekpunt blijft en volledig verantwoordelijk blijft voor de contractuele prestaties. Kunt u bevestigen dat inschrijver voor de invulling van de in hoofdstuk 5 bepaalde gevraagde portaalfunctionaliteiten gebruik mag maken van een portaaloplossing van een onderaannemer of technologiepartner, mits aantoonbaar wordt voldaan aan alle functionele en beveiligingseisen uit hoofdstuk 5?	wordt voldaan aan alle functionele, beveiligings-, privacy- en continuïteitseisen uit de aanbestedingsstukken. De inschrijver blijft het centrale aanspreekpunt voor de Gemeente en blijft volledig verantwoordelijk voor de contractuele prestaties, inclusief de prestaties van de ingeschakelde derde.
159.	Bijlage 2- 3.3.2.1.9	De feitelijke behoefte lijkt te zijn dat Samsung-apparatuur correct kan worden geregistreerd en gekoppeld binnen de Samsung Knox-omgeving van opdrachtgever. Het eigenaarschap van een Samsung Knox Admin Portal door de inschrijver zelf is daarvoor niet in alle gevallen noodzakelijk. Door invulling via een geautoriseerde partner toe te staan, blijft de gevraagde functionaliteit volledig geborgd, terwijl onnodige beperking van de mededinging wordt voorkomen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat met eis 3.3.2.1.9 niet wordt beoogd dat inschrijver zelf eigenaar of beheerder is van een Samsung Knox Admin Portal, maar dat inschrijver in staat moet zijn de gevraagde Samsung Knox-functionaliteiten en registraties correct uit te voeren, al dan niet met inzet van een geautoriseerde partner?	Ja, met eis 3.3.2.1.9 wordt beoogd dat Samsung-apparatuur correct kan worden geregistreerd en gekoppeld binnen de Samsung Knox-omgeving van de Gemeente. Het is niet vereist dat inschrijver zelf eigenaar of beheerder is van een Samsung Knox Admin Portal, mits inschrijver aantoonbaar in staat is de gevraagde Samsung Knox-functionaliteiten en registraties correct uit te voeren, al dan niet met inzet van een geautoriseerde partner. De inschrijver blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering.
160.	Bijlage 2- 3.3.2.1.9	Kan de aanbestedende dienst toelichten waarom wordt vereist dat de inschrijver zelf beschikt over een Samsung Knox Admin Portal, en niet volstaat dat de gevraagde Samsung Knox-functionaliteiten geleverd kunnen worden	Het is toegestaan om voor de uitvoering gebruik te maken van gespecialiseerde onderaannemers, mits dit plaatsvindt binnen de kaders van de aanbestedingsstukken en Inschrijver als Contractant volledig verantwoordelijk blijft voor de uitvoering, kwaliteit, beveiliging en naleving van de overeenkomst.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		door de inschrijver al dan niet met inzet van een gespecialiseerde onderaannemer?	Met de eis wordt beoogd te waarborgen dat de gevraagde Samsung Knox-functionaliteiten gedurende de looptijd beschikbaar, beheersbaar en controleerbaar zijn en dat Contractant rechtstreeks kan zorgdragen voor registratie, configuratie, ondersteuning en eventuele escalatie richting Samsung. De Gemeente wil voorkomen dat zij afhankelijk wordt van ad-hoc toegang of onvoldoende geborgde afspraken met derden.
161.	Bijlage 2. 3.3.3.1.7	Is de aanbestedende dienst bereid toe te staan dat deze functionaliteit wordt geleverd via een door Apple geautoriseerde onderaannemer, waarbij hoofdaannemer eindverantwoordelijk blijft voor de dienstverlening? Indien een Apple Authorized Reseller als onderaannemer wordt ingezet, is het voor deze onderaannemer conform voorschrift van Apple Nederland alleen toegestaan om zelf de factuurrelatie aan te gaan met opdrachtgever. Door deze werkwijze niet toe staan, maakt u het inschrijven voor partijen die een onderaannemer willen gebruiken voor deze eis dus onmogelijk, wat ook niet goed is voor de marktwerking in uw aanbesteding. Daarom verzoeken wij u om toe te staan dat betreffende eis met een onderaannemer ingevuld mag worden, waarbij onderaannemer in dit scenario de factuurrelatie aangaat met u als opdrachtgever. Hoofdaannemer blijft hierbij uiteraard wel het centrale aanspreekpunt. Wij vragen uw akkoord voor deze werkwijze.	Akkoord.
162.	Bijlage 2. 3.3.3.1.7	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het doel van deze eis is om te waarborgen dat Apple-apparatuur automatisch kan worden geregistreerd in Apple Business Manager (ADE/DEP)?	Ja, het doel van deze eis is te waarborgen dat Apple-apparatuur automatisch en correct kan worden geregistreerd in Apple Business Manager, waaronder ADE/DEP-functionaliteit, zodat de Gemeente de apparaten efficiënt en beheersbaar kan uitrollen en beheren.
163.	Bijlage 2-3.3.1.21	Wordt met eis 3.3.1.21 bedoeld dat de smartphone eSIM-functionaliteit ondersteunt, of dient eSIM de enige beschikbare sim-functionaliteit te zijn?	Met eis 3.3.1.21 wordt bedoeld dat het aangeboden toestel eSIM-functionaliteit moet ondersteunen. Het is niet vereist dat eSIM de enige beschikbare simfunctionaliteit is, tenzij dit bij een specifieke productcategorie of nadere bestelling expliciet wordt

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			gevraagd. Een toestel met zowel fysieke sim als eSIM voldoet daarmee aan de eis.
164.	Bijlage 2-3	Kan de aanbestedende dienst bevestigen of de specificaties in hoofdstuk 3 dienen te worden beschouwd als minimale eisen waaraan ieder aangeboden toestel moet voldoen, of dat deze specificaties gezamenlijk de gewenste bandbreedte van het kernassortiment beschrijven?	De specificaties in hoofdstuk 3 moeten worden gelezen als minimumeisen waaraan aangeboden toestellen binnen de betreffende categorie moeten voldoen, tenzij in de eis expliciet is aangegeven dat sprake is van een gewenste bandbreedte of indicatieve beschrijving van het kernassortiment. Inschrijvers mogen producten aanbieden die deze minimumeisen overtreffen, mits zij passen binnen de behoefte en het beoogde zakelijke gebruik van de Gemeente.
165.	Bijlage 2- 2.1.43	Kunt u aangeven voor welke typen adviesdiensten en expertisegerieden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst naar verwachting het meest frequent een beroep zal worden gedaan op leverancier?	De Gemeente verwacht met name behoefte aan advies over lifecyclemanagement, standaardisatie van end user devices, keuze en inrichting van passende deviceconfiguraties, pre-provisioning, uitrolscenario's, garantie- en servicemodellen, voorraad- en leveringsvraagstukken, duurzaamheid/circulariteit, beveiliging bij levering en verwerking van apparatuur, en ondersteuning bij pilots of proeftuinomgevingen. De exacte behoefte kan gedurende de looptijd verschillen en wordt per concrete opdracht nader afgestemd.
166.	Bijlage 2-2.1.36	Op basis van de huidige formulering is niet volledig duidelijk waar de grens ligt tussen de verantwoordelijkheid van de contractant, de interne/externe ICT-organisatie van de gemeente en eventuele andere leveranciers. Deze verduidelijking stelt inschrijvers in staat een realistische invulling te geven aan de servicedesk organisatie, de benodigde capaciteit correct in te schatten en onderling vergelijkbare inschrijvingen op te stellen. Kan de aanbestedende dienst nader specificeren welke typen gebruikers- en beheerdersvragen binnen de verantwoordelijkheid van de contractant vallen en welke vragen expliciet buiten de scope van de dienstverlening vallen? Tevens verzoeken wij de aanbestedende dienst om, indien beschikbaar, een demarcatieoverzicht of praktijkvoorbeelden te verstrekken.	De Gemeente verduidelijkt de scope als volgt. De verantwoordelijkheid van Contractant ziet op vragen, meldingen en serviceverzoeken die direct verband houden met de door Contractant geleverde End User Devices, accessoires, dockingstations, monitoren, het bestelportaal en de overeengekomen aanverwante dienstverlening. Hieronder vallen onder meer vragen over bestellingen, levertijden, orderstatus, garantieafhandeling, reparaties, retouren, omruilingen, DOA's, productinformatie, beschikbaarheid van het assortiment, pre-provisioning, hardware-hashregistratie, assetinformatie die door Contractant wordt aangeleverd en rapportages die onderdeel zijn van de overeenkomst. Buiten de scope van Contractant vallen vragen en incidenten die betrekking hebben op de interne ICT-omgeving van de Gemeente, zoals netwerktoegang, accounts en autorisaties,

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord																
			Microsoft 365-diensten, applicaties van de Gemeente, inrichting en beheer van Microsoft Endpoint Manager/Intune, securitybeleid, werkplekinrichting na uitlevering, gebruikersrechten, printer- en netwerkstoringen en overige vragen die niet herleidbaar zijn tot de levering of dienstverlening van Contractant. Deze blijven de verantwoordelijkheid van de Gemeente, haar interne/externe ICT-organisatie of andere betrokken leveranciers. Als demarcatie geldt in hoofdlijnen: <table><tr><td>Type vraag of melding</td><td>Primaire verantwoordelijkheid</td></tr><tr><td>Bestelling, orderstatus, levertijd, assortiment en productinformatie</td><td>Contractant</td></tr><tr><td>Garantie, reparatie, retour, vervanging, DOA en schadebeoordeling</td><td>Contractant, voor zover binnen garantie/serviceafspraken</td></tr><tr><td>Pre-provisioning, hardware-hash, labels en overeengekomen assetinformatie</td><td>Contractant, voor zover als dienst afgenomen</td></tr><tr><td>Functioneren van het bestelportaal</td><td>Contractant</td></tr><tr><td>Accounts, autorisaties, netwerk, applicaties en gemeentelijke werkplekomgeving</td><td>Gemeente of haar ICT-dienstverlener</td></tr><tr><td>Beheer van Microsoft Endpoint Manager/Intune en device policies</td><td>Gemeente, tenzij specifieke werkzaamheden expliciet aan Contractant zijn opgedragen</td></tr><tr><td>Incidenten veroorzaakt door gemeentelijke configuraties,</td><td>Gemeente of betreffende leverancier</td></tr></table>	Type vraag of melding	Primaire verantwoordelijkheid	Bestelling, orderstatus, levertijd, assortiment en productinformatie	Contractant	Garantie, reparatie, retour, vervanging, DOA en schadebeoordeling	Contractant, voor zover binnen garantie/serviceafspraken	Pre-provisioning, hardware-hash, labels en overeengekomen assetinformatie	Contractant, voor zover als dienst afgenomen	Functioneren van het bestelportaal	Contractant	Accounts, autorisaties, netwerk, applicaties en gemeentelijke werkplekomgeving	Gemeente of haar ICT-dienstverlener	Beheer van Microsoft Endpoint Manager/Intune en device policies	Gemeente, tenzij specifieke werkzaamheden expliciet aan Contractant zijn opgedragen	Incidenten veroorzaakt door gemeentelijke configuraties,	Gemeente of betreffende leverancier
Type vraag of melding	Primaire verantwoordelijkheid																		
Bestelling, orderstatus, levertijd, assortiment en productinformatie	Contractant																		
Garantie, reparatie, retour, vervanging, DOA en schadebeoordeling	Contractant, voor zover binnen garantie/serviceafspraken																		
Pre-provisioning, hardware-hash, labels en overeengekomen assetinformatie	Contractant, voor zover als dienst afgenomen																		
Functioneren van het bestelportaal	Contractant																		
Accounts, autorisaties, netwerk, applicaties en gemeentelijke werkplekomgeving	Gemeente of haar ICT-dienstverlener																		
Beheer van Microsoft Endpoint Manager/Intune en device policies	Gemeente, tenzij specifieke werkzaamheden expliciet aan Contractant zijn opgedragen																		
Incidenten veroorzaakt door gemeentelijke configuraties,	Gemeente of betreffende leverancier																		

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord				
			<table><tr><td>applicaties of infrastructuur</td><td></td></tr><tr><td>Afstemming bij twijfelgevallen of ketenincidenten</td><td>Gezamenlijk, met Contractant verantwoordelijk voor haar eigen aandeel</td></tr></table> Bij twijfel over de oorzaak van een melding wordt van Contractant verwacht dat zij meewerkt aan analyse en afstemming met de Gemeente of andere betrokken leveranciers, voor zover dit redelijkerwijs nodig is om vast te stellen of de melding binnen haar verantwoordelijkheid valt. De exacte operationele demarcatie kan na gunning nader worden uitgewerkt in de SLA en werkafspraken, zonder dat daarmee de scope van de aanbesteding wordt uitgebreid.	applicaties of infrastructuur		Afstemming bij twijfelgevallen of ketenincidenten	Gezamenlijk, met Contractant verantwoordelijk voor haar eigen aandeel
applicaties of infrastructuur							
Afstemming bij twijfelgevallen of ketenincidenten	Gezamenlijk, met Contractant verantwoordelijk voor haar eigen aandeel						
167.	Bijlage 2-2.1.33	Voor leveringen aan gemeentelijke locaties kan leverancier invloed uitoefenen op de planning en uitvoering van de levering. Bij leveringen aan privéadressen is leverancier daarentegen afhankelijk van de beschikbaarheid van de betreffende medewerker en de werkwijze van de door de vervoerder ingezette bezorgdienst. In de praktijk kan een medewerker zelfstandig andere bezorgmomenten kiezen, een levering verplaatsen of gebruikmaken van alternatieve afleveropties. Hierdoor heeft leverancier niet altijd volledige invloed op het daadwerkelijke levermoment. Bent u bereid eis 2.1.33 hierop aan te passen of te bevestigen dat thuisleveringen van deze verplichting zijn uitgezonderd?	Ja, dat bevestigen wij. Thuisleveringen op privéadressen van medewerkers maken geen onderdeel uit van de standaardverplichting waarop de in eis 2.1.33 opgenomen levertermijn onverkort van toepassing is, tenzij de Gemeente daar in een specifiek geval expliciet om verzoekt en hierover vooraf aanvullende afspraken worden gemaakt.				
168.	Bijlage 2-2.1.30	Uit de eis volgt dat een SLA-format dient te worden meegezonden, maar niet expliciet of deze inhoudelijk wordt beoordeeld. Om onzekerheid over de omvang en het detailniveau van het aan te leveren document te voorkomen verzoeken wij u te verduidelijken of het SLA-format wordt betrokken bij de beoordeling van de inschrijving of uitsluitend wordt gebruikt als uitgangspunt voor de contractuele uitwerking na gunning. Kunt u bevestigen of het mee te sturen SLA-format onderdeel uitmaakt van de kwalitatieve beoordeling van de	Wij gaan niet akkoord, we sturen geen SLA sjabloon mee. De Gemeente wil in het Plan van Aanpak inzicht krijgen in de wijze waarop Inschrijver dienstverlening en serviceniveaus invult. De definitieve SLA kan na gunning nader worden afgestemd, maar dient gebaseerd te zijn op de inschrijving en de gestelde minimale eisen.				

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		inschrijving, dan wel uitsluitend dient als basisdocument voor de na gunning gezamenlijk vast te stellen definitieve SLA?	
169.	Bijlage 2-2.2.30	De concept-SLA bevat doorgaans een aanzienlijke hoeveelheid operationele en contractuele informatie. Om een juiste inrichting van de inschrijving mogelijk te maken verzoeken wij u te verduidelijken of deze buiten de paginarestrictie van het Plan van Aanpak valt en als separate bijlage mag worden ingediend	Ja, wij bevestigen dat dit buiten het PvA valt en dus ook buiten de paginarestrictie.
170.	Bijlage 2-2.1.21	Heeft de aanbestedende dienst reeds een demarcatiemodel, verantwoordelijkhedenmatrix (RACI) of vergelijkbaar document opgesteld waarin de afbakening van taken, verantwoordelijkheden en escalatieprocedures tussen de verschillende leveranciers is uitgewerkt?	Nee, voor deze dienst is dit model nog niet definitief vastgesteld. Tijdens de opstelling van de definitieve SLA worden de taken en verantwoordelijkheden onderling vastgesteld.
171.	Bijlage 2-2.1.19	Steeds vaker worden End User Devices rechtstreeks afgeleverd op privéadressen van medewerkers. Deze leveringen worden in de regel uitgevoerd door gespecialiseerde post- en pakketdiensten. Hoewel de leverancier verantwoordelijk is voor een zorgvuldige selectie en aansturing van deze logistieke partners, heeft de leverancier in de praktijk geen directe invloed op de feitelijke uitvoering door individuele bezorgers. Incidenten zoals het niet opvolgen van bezorginstructies, het onbeheerd achterlaten van pakketten of onjuiste registratie van afleveringen liggen daarmee buiten de redelijke invloedssfeer van leverancier. Wij verzoeken u daarom om de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van leverancier te beperken tot omstandigheden die daadwerkelijk binnen de beïnvloedingssfeer van leverancier liggen, dan wel te verduidelijken dat voor leveringen op privéadressen een inspanningsverplichting geldt voor de inzet van een professionele verzenddienst en niet een onbeperkte resultaatsverplichting ten aanzien van het handelen van individuele bezorgers. Bent u bereid eis 2.1.19 zodanig aan te passen dat de volledige verantwoordelijkheid van	Nee, de eis wordt niet op die wijze aangepast. De Gemeente bevestigt wel dat thuisleveringen op privéadressen van medewerkers geen onderdeel uitmaken van de standaarddienstverlening, tenzij de Gemeente daar in een specifiek geval expliciet om verzoekt en hierover vooraf aanvullende afspraken worden gemaakt. Voor leveringen op gemeentelijke locaties en andere door de Gemeente beheerde afleverlocaties blijft Contractant volledig verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van de levering conform de overeengekomen afspraken. Indien de Gemeente expliciet verzoekt om levering op privéadressen, geldt dat Contractant verantwoordelijk blijft voor het zorgvuldig organiseren, aansturen en volgen van het logistieke proces. Daarbij mag Contractant gebruikmaken van een professionele post- of pakketdienst. De Gemeente erkent dat het feitelijke handelen van individuele bezorgers niet in alle gevallen volledig binnen de directe invloedssfeer van Contractant ligt. Incidenten die aantoonbaar uitsluitend zijn veroorzaakt door omstandigheden buiten de invloedssfeer van Contractant worden daarom naar redelijkheid beoordeeld. Dit laat onverlet dat Contractant verantwoordelijk blijft voor een zorgvuldige keuze van de logistieke partner, duidelijke bezorginstructies, adequate track-and-trace-informatie, correcte

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		leverancier voor de uitvoering van leveringen uitsluitend geldt voor leveringen op gemeentelijke locaties en andere door opdrachtgever beheerde afleverlocaties?	registratie van verzending en aflevering, en tijdige communicatie met de Gemeente bij afwijkingen of incidenten.
172.	Bijlage 2-2.1.17	Het begrip "normaal gebruik" is voor meerdere uitleg vatbaar en kan per gebruiker, apparaatcategorie en gebruikssituatie verschillen. Hierdoor kan achteraf discussie ontstaan over de vraag of een defect wel of niet onder de garantieplichting valt. Om een eenduidige interpretatie van de garantievoorwaarden mogelijk te maken verzoeken wij u na gunning te verduidelijken welke gebruiksomstandigheden volgens de Aanbestedende Dienst onder "normaal gebruik" vallen en welke situaties hiervan zijn uitgesloten. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, hiermee gaan wij akkoord. Onder "normaal gebruik" verstaat de Gemeente het gebruik van producten zoals redelijkerwijs mag worden verwacht binnen een zakelijke gemeentelijke kantoor- en hybride werkomgeving, conform de gebruiksinstructies, productspecificaties en bestemming van het betreffende product. Daaronder valt onder meer regulier dagelijks gebruik, vervoer tussen werk- en thuislocatie en gebruik van apparatuur en accessoires voor werkzaamheden van de Gemeente. Niet onder normaal gebruik vallen onder meer schade als gevolg van opzet, grove nalatigheid, onoordeelkundig gebruik, val-, stoot-, druk- of vochtschade, ongeautoriseerde aanpassingen, gebruik in strijd met voorschriften van de fabrikant of schade door omstandigheden die buiten de normale kantoor- of thuiswerkomgeving vallen. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met het type product, de aard van het defect en de omstandigheden waaronder het defect is ontstaan. De nadere praktische invulling kan na gunning met Contractant worden afgestemd, zonder afbreuk te doen aan de in de aanbestedingsstukken opgenomen garantievoorwaarden.
173.	Bijlage 2- 2.1.10	Bij eis 2.1.10 staat vermeld dat de gemeente ""te allen tijde inzage heeft in de actuele voorraadstatus van de bestelde en op voorraad zijnde goederen expliciet van het standaard (nader te bepalen) Zoetermeer assortiment"". Mag Inschrijver ervan uitgaan dat deze actuele voorraadstatus inzichtelijk dient te zijn binnen een klantspecifieke webshop of klantportaal, zodat geautoriseerde gebruikers zelfstandig en realtime inzicht hebben in de beschikbare voorraad, bestellingen en gereserveerde artikelen van het assortiment?	Deze aannahme is correct.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
174.	Bijlage 2- 2.1.32	Voor een correcte inrichting van logistieke processen, tarieven en dienstverlening verzoeken wij u te verduidelijken of de levertermijn van maximaal 5 werkdagen eveneens van toepassing is op leveringen aan privéadressen van medewerkers.	Levering aan een privé adres zou een uitzonderlijke situatie zijn waarbij op het moment dat deze situatie zich voordoet, apart afspraken over levertijden gemaakt zullen worden.
175.	Bijlage 2- 2.1.37	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de boete van € 2.500 uitsluitend van toepassing is nadat leverancier de gelegenheid heeft gekregen een geconstateerde tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen? De huidige formulering lijkt een directe boete op te leggen zonder herstelmogelijkheid, hetgeen disproportioneel kan zijn bij administratieve tekortkomingen.	Bevestigd. De boete is niet onmiddellijk verschuldigd bij een eerste geconstateerde tekortkoming. De systematiek is als volgt: Indien uit een kwartaalrapportage blijkt dat een KPI niet is behaald, stelt Contractant een verbeterplan op en krijgt zij de gelegenheid de prestatie in de daaropvolgende rapportageperiode te verbeteren (zie ook het antwoord op vraag 77). Wordt gedurende twee opeenvolgende rapportages niet aan de minimale norm voldaan, of wordt geen rapportage aangeleverd, dan stelt de Gemeente Contractant schriftelijk in gebreke onder vermelding van de tekortkoming en met een redelijke termijn om alsnog na te komen. Blijft nakoming binnen die termijn uit, dan is de boete van € 2.500 exclusief btw verschuldigd. Het boetebedrag zelf blijft ongewijzigd; zie het antwoord op vraag 128. De boete laat de overige rechten van de Gemeente onverlet, met dien verstande dat betaalde boetes op grond van artikel 10.13 GIBIT 2025 in mindering worden gebracht op een eventuele schadevergoeding.
176.	Bijlage 2- 2.1.11	Kunt u nader specificeren welke werkzaamheden onder het "up-to-date houden van de Microsoft Endpoint Manager omgeving" worden verstaan?	Zie antwoord op vraag 85.
177.	Bijlage 3	De aanbestedende dienst heeft voor het Plan van Aanpak een maximale omvang van 4 A4 vastgesteld. Gezien de breedte van de gevraagde kwaliteitscriteria en het belang van een zorgvuldige en onderscheidende uitwerking verzoeken wij u vriendelijk de maximale omvang te verruimen naar 6 A4 in totaal. Met de huidige beperking van 4 A4 ontstaat het risico dat inschrijvers keuzes moeten maken tussen volledigheid, onderbouwing en concreetheid	Zie antwoord op vraag 16.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		van hun antwoorden. Een verruiming naar 6 A4 biedt inschrijvers de mogelijkheid om hun aanpak beter SMART te onderbouwen, relevante voorbeelden toe te voegen en de gevraagde dienstverlening concreter te beschrijven. Dit komt de vergelijkbaarheid en kwaliteit van de inschrijvingen ten goede, zonder dat dit leidt tot een onevenredige toename van de beoordelingslast. Bent u bereid de maximale omvang van het Plan van Aanpak te verruimen naar 6 A4 in totaal?	