

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument 5.5 K3 Plan van aanpak, implementatie en retourneren	Voor paragraaf 5.5 K3 Plan van aanpak, implementatie en retourneren dienen vier deelvragen met meerdere subvragen te worden beantwoord binnen een maximale omvang van twee A4-pagina's. Is het mogelijk om de beschikbare ruimte voor dit onderdeel uit te breiden naar drie A4-pagina's, zodat alle deelvragen voldoende kunnen worden toegelicht?	Niet akkoord
2	Aanbestedingsdocument 5.4 K2 Service & Onderhoud	Voor paragraaf 5.4 K2 Service & Onderhoud dienen zes deelvragen te worden beantwoord binnen een maximale omvang van twee A4-pagina's. Is het mogelijk om de beschikbare ruimte voor dit onderdeel uit te breiden naar drie A4-pagina's, zodat alle deelvragen voldoende kunnen worden toegelicht?	Niet akkoord
3	Aanbestedingsdocument 5.3 K1 Print- en scanmanagementoplossing	In zowel punt 3 als punt 4 wordt verwezen naar lokale print-presets, waarbij dit onderwerp onder punt 4 reeds expliciet als voorbeeld wordt benoemd. Om overlap in de beantwoording te voorkomen verzoeken wij u te bevestigen dat de mogelijkheden ten aanzien van lokale print-presets uitsluitend onder punt 4 hoeven te worden beschreven. Gaat u hiermee akkoord?	Hier is inderdaad iets misgegaan waardoor de vraag over print-presets dubbel is opgenomen in zowel subvraag 3 als subvraag 4. Uw voorstel is akkoord. Subvraag 3 vervalt. Wel benadrukken wij dat in de beantwoording van subvraag 4 (Overige aanvullende voordelen en extra functionaliteiten) ook eventuele andere aanvullende voordelen en functionaliteiten dan print-presets bovenop het programma van eisen kunnen worden toegelicht.
4	Huidige situatie	In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat 40 single function zwart-wit printers onderdeel uitmaken van de opdracht. Inschrijvers beschikken echter niet over informatie omtrent de beoogde plaatsingslocaties, de verdeling van de printers over de locaties en de verwachte printvolumes. Kan opdrachtgever de volgende informatie verstrekken: •De locaties waar de single function printers geplaatst dienen te worden; •Het aantal printers per locatie; •Het gemiddelde dan wel verwachte printvolume per printer. Indien deze informatie niet beschikbaar is, is opdrachtgever dan bereid de single function printers buiten de scope van de aanbesteding te laten en deze niet mee te nemen in de beoordeling van de inschrijving? Onderbouwing De genoemde informatie is noodzakelijk om een reële en marktconforme aanbieding op te stellen en om de benodigde serviceorganisatie, logistiek, kosten en risico's op een juiste wijze te kunnen beoordelen. Zonder inzicht in de locaties en gebruiksvolumes kunnen inschrijvers geen betrouwbare businesscase opstellen en bestaat het risico dat inschrijvers op basis van verschillende aannames calculeren, waardoor de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen wordt beïnvloed.	Deze machines komen op +/- 8 locaties te staan. In de bijlage van de NVI hebben we een "lijst printers" toegevoegd. Hierop kunt u de locatie en huidige types terugvinden. Tellerstanden van deze machines zijn niet bekend, maar zullen beperkt zijn. Deze afdrukken komen dus nog boven op de geprognoseerde aantallen afdrukken in het prijzenblad. De printers worden gebruikt op locaties waar de werkplek (conform het huidige werkproces) niet kan worden verlaten als er een cliënt is.
5	Bijlage 7 - VNG-model-algemene-inkoopvoorwaarden - Artikel 27	De overeenkomst kent een vaste looptijd van vijf (5) jaar, met aansluitend drie verlengingsopties van één jaar. In de overeenkomst is echter niet expliciet opgenomen dat tussentijdse opzegging is uitgesloten. Daarnaast bepaalt artikel 27 van de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden dat opdrachtgever bevoegd is de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat de overeenkomst gedurende de overeengekomen looptijd niet tussentijds kan worden opgezegd, behoudens de in de overeenkomst opgenomen ontbindingsgronden?	Ja. Hét Servicecentrum bevestigt dat de overeenkomst gedurende de vaste looptijd van vijf (5) jaar niet tussentijds kan worden opgezegd, behoudens de in de overeenkomst en toepasselijke voorwaarden opgenomen ontbindingsgronden. Artikel 27 van de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden is in zoverre niet van toepassing.
6	Overeenkomst Artikel 13	Kan opdrachtgever artikel 13 aanvullen met de bepaling dat opdrachtgever na levering en installatie een acceptatiedocument ondertekent waarin wordt bevestigd dat de apparatuur voldoet aan de overeengekomen specificaties? Onderbouwing Hiermee wordt objectief vastgelegd dat de apparatuur conform de overeenkomst is geleverd en geïnstalleerd en wordt duidelijkheid gecreëerd over het moment van acceptatie.	Akkoord

7	Overeenkomst Artikel 10	Artikel 10 lid 1 bepaalt dat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer vervalt acht (8) jaar na levering van het product en/of de dienstverlening. De overeenkomst betreft een huur- en dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van vijf jaar, met de mogelijkheid tot verlenging. Hierdoor kan de aansprakelijkheid van opdrachtnemer aanzienlijk langer doorlopen dan de feitelijke contractduur. Deze bepaling leidt tot een onevenwichtige risicoverdeling, omdat opdrachtnemer ook nog jaren na beëindiging van de overeenkomst aansprakelijk kan worden gehouden voor prestaties die niet langer onder haar beheer, onderhoudsverantwoordelijkheid of invloedssfeer vallen. Bovendien sluit een dergelijke aansprakelijkheidsperiode niet aan bij de aard van een overeenkomst waarbij de dienstverlening en het gebruik van de apparatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden. Is opdrachtgever bereid de aansprakelijkheidsregeling te koppelen aan de duur van de overeenkomst en artikel 10 lid 1, laatste zin, te vervangen door onderstaande tekst? "De aansprakelijkheid start na ondertekening van de Overeenkomst en eindigt nadat de Overeenkomst is beëindigd." Deze aanpassing brengt de aansprakelijkheidsregeling beter in lijn met de looptijd van de overeenkomst en de periode waarin partijen feitelijk over en weer verantwoordelijkheden jegens elkaar hebben.	Akkoord
8	Overeenkomst Artikel 9	Artikel 9 bepaalt dat opdrachtnemer niet gerechtigd is rechten en verplichtingen uit de overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever aan derden over te dragen. Kan opdrachtgever bevestigen dat voor overdracht in het kader van de financiering van de overeenkomst een uitzondering geldt en artikel 9 aanvullen met onderstaande bepaling? " In afwijking van het voorgaande heeft Opdrachtnemer het recht om, in het kader van financiering van haar bedrijfsactiviteiten, de eigendom van de apparatuur en/of haar rechten en vorderingen uit deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan een financieringsmaatschappij te verkopen, te verpanden, over te dragen of anderszins te bezwaren, alsmede om de rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst door middel van contractoverneming al dan niet voorwaardelijk over te dragen aan een derde. Opdrachtgever stemt bij voorbaat in met en verklaart mee te werken aan een dergelijke overdracht. Gedurende de duur van overeenkomst blijft Opdrachtnemer het aanspreekpunt voor Opdrachtgever." Onderbouwing Bij overeenkomsten voor de levering en verhuur van multifunctionals wordt veelvuldig gebruikgemaakt van lease- en financieringsconstructies. De huidige formulering van artikel 9 vereist voor iedere overdracht voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever, waardoor reguliere financieringsconstructies kunnen worden beperkt. In de markt is het gebruikelijk dat apparatuur, vorderingen en contractrechten kunnen worden overgedragen aan een financieringsmaatschappij zonder dat dit gevolgen heeft voor de uitvoering van de dienstverlening. De voorgestelde aanvulling waarborgt dat opdrachtgever gedurende de gehele looptijd één operationeel aanspreekpunt behoudt, terwijl opdrachtnemer gebruik kan maken van gebruikelijke financieringsvormen.	Akkoord met overdracht in het kader van financiering

9	Overeenkomst Artikel 8	Artikel 8 (Ontbinding) regelt onder welke omstandigheden partijen de overeenkomst kunnen ontbinden, maar bevat geen bepaling over het recht van de niet in verzuim zijnde partij om na ontbinding schadevergoeding te vorderen. Kan opdrachtgever bevestigen dat ontbinding van de overeenkomst het recht van de niet in verzuim zijnde partij op vergoeding van geleden en nog te lijden schade onverlet laat? Daarnaast verzoeken wij opdrachtgever te bevestigen dat, indien opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst en de overeenkomst op die grond wordt ontbonden, de schade van opdrachtnemer in ieder geval mede bestaat uit de resterende huurtermijnen vanaf de datum van ontbinding tot en met de overeengekomen einddatum van de overeenkomst. Onderbouwing De opdracht betreft een meerjarige huur- en dienstverleningsovereenkomst waarbij de opdrachtnemer vooraf substantiële investeringen doet in apparatuur, implementatie, logistiek, financiering en dienstverlening. Deze investeringen worden gedurende de contractuele looptijd terugverdiend via de overeengekomen huurtermijnen. Indien de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtgever, ontstaat voor opdrachtnemer directe schade doordat de overeengekomen huuropbrengsten niet meer kunnen worden gerealiseerd. Een expliciete regeling voorkomt interpretatieverschillen gedurende de uitvoering van de overeenkomst en zorgt voor een evenwichtige contractuele positie van beide partijen. De huidige tekst van artikel 8 noemt uitsluitend de mogelijkheid van ontbinding, maar regelt de gevolgen voor schadevergoeding niet expliciet. Voorgestelde tekstaanvulling artikel 8: Artikel 8.3: Indien door één der partijen de overeenkomst wordt ontbonden, heeft de niet in verzuimde partij het recht een schadevergoeding te vorderen. In het geval dat Opdrachtgever in verzuim is, zal de schade tenminste bestaan uit de resterende kale huurtermijnen vanaf datum ontbinding tot en met de einddatum van de overeenkomst.	Hét Servicecentrum bevestigt dat ontbinding het recht van de niet in verzuim zijnde partij op schadevergoeding onverlet laat. Indien Hét Servicecentrum toerekenbaar tekortschiet en de overeenkomst op die grond wordt ontbonden, bestaat de schade van opdrachtnemer uit de resterende kale huurtermijnen vanaf de datum van ontbinding tot en met de overeengekomen einddatum van de overeenkomst. Artikel 8 wordt hierop aangepast.
10	Overeenkomst Artikel 3.1	Vraag: Kan opdrachtgever artikel 3.1 aanvullen met de bepaling dat de overeenkomst in werking treedt na ondertekening door beide partijen en dat opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de huurperiode voorbereidende implementatie- en installatieactiviteiten mag verrichten? Onderbouwing: Hiermee wordt een helder onderscheid aangebracht tussen de datum van contractsluiting en de start van de huur- en dienstverlening, waardoor noodzakelijke voorbereidingswerkzaamheden juridisch en operationeel zijn geborgd.	Ja. Hét Servicecentrum stemt hiermee in. Artikel 3.1 wordt aangevuld zodat de overeenkomst in werking treedt na ondertekening door beide partijen en opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de huur- en dienstverlening voorbereidende implementatie- en installatieactiviteiten mag verrichten.
11	Overeenkomst Artikel 2 / aanbestedingsleidraad	In de aanbestedingsleidraad is bepaald dat bij tegenstrijdigheden de volgende rangorde geldt: Overeenkomst, Nota's van Inlichtingen, Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen, Inschrijving van inschrijver en vervolgens de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden. In artikel 2 van de conceptovereenkomst is deze rangorde anders opgenomen, waardoor de inschrijving van opdrachtnemer lager in rangorde staat dan de inkoopvoorwaarden. Kan opdrachtgever bevestigen dat de rangorde in de overeenkomst in overeenstemming wordt gebracht met de rangorde uit de aanbestedingsleidraad, waarbij de inschrijving van opdrachtnemer prevaleert boven de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden? Voorgestelde rangorde: 1. De overeenkomst en bijlagen; 2. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in rangorde); 3. Prijzenblad; 4. Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen; 5. Inschrijving van opdrachtnemer; 6. VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten	Niet akkoord. Hét Servicecentrum stemt niet in met de voorgestelde rangorde. De rangorde wordt aangepast, waarbij de inschrijving van opdrachtnemer als laatste document in rangorde wordt opgenomen.

12	Overeenkomst Artikel 2	In de contractuele rangorde wordt verwezen naar de ARIV Rijksinkoopvoorwaarden. Inschrijver veronderstelt dat hiermee de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden worden bedoeld. Kan opdrachtgever bevestigen welke inkoopvoorwaarden van toepassing zijn en, indien sprake is van een onjuiste verwijzing, de overeenkomst hierop aanpassen?	De VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden
13	Eis P	In eis P is opgenomen dat de afdrukprijzen eenmaal per jaar mogen worden geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) voor alle huishoudens, gepubliceerd door het CBS. De aangeboden oplossing omvat echter tevens softwarediensten (SaaS), waarvoor inschrijver wordt geconfronteerd met periodieke prijsstijgingen vanuit de softwareleverancier. Om de continuïteit, doorontwikkeling en ondersteuning van deze diensten gedurende de contractperiode te kunnen waarborgen, verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst om de indexeringsbepaling tevens van toepassing te verklaren op de softwarecomponent van de overeenkomst. Is de aanbestedende dienst bereid toe te staan dat de tarieven voor de SaaS-diensten, evenals de afdrukprijzen, eenmaal per jaar worden geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) voor alle huishoudens, gepubliceerd door het CBS, waarbij dezelfde voorwaarden en ingangsdatum worden gehanteerd als voor de indexatie van de afdrukprijzen? Hiermee wordt voor beide partijen een transparante, objectieve en marktconforme indexeringsmethodiek gehanteerd gedurende de looptijd van de overeenkomst.	Dit is akkoord. De indexeringsbepaling is eveneens van toepassing op de SaaS-component van de overeenkomst. De tarieven voor de SaaS-diensten mogen eenmaal per jaar worden geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) voor alle huishoudens, gepubliceerd door het CBS, onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde ingangsdatum als de indexatie van de afdrukprijzen.
14	Eis K & N	Inschrijver gaat ervan uit dat de facturatie per Opdrachtgever zal plaatsvinden, waarbij periodiek één factuur voor de huurkosten en één factuur voor de afrekening van de gerealiseerde afdrukvolumes wordt verstrekt. Kunt u bevestigen dat deze interpretatie juist is?	Dat is juist, zie hiervoor het PVE.
15	Eis 47	In de uitvraag wordt gevraagd om per locatie een ijzeren voorraad toners aan te houden. Inschrijver onderschrijft het belang van een ononderbroken dienstverlening en borgt dit door middel van geautomatiseerde tonerbewaking en een proactief leveringsproces. Op basis van het werkelijke verbruik worden toners automatisch en tijdig geleverd, zodat vervanging kan plaatsvinden voordat de aanwezige toner is verbruikt. Hierdoor blijft de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd zonder dat een lokale veiligheidsvoorraad noodzakelijk is. Inschrijver merkt daarnaast op dat het aanhouden van een ijzeren voorraad op locatie leidt tot aanvullende kosten voor voorraadbeheer en logistiek. Tevens bestaat het risico dat toners gedurende langere tijd ongebruikt op locatie aanwezig zijn en zoekraken. Dit risico neemt toe bij apparaten met een relatief laag afdrukvolume. Ter illustratie: voor type 3 bedraagt het opgegeven gemiddelde maandvolume circa 259 zwart-witafdrucken. Bij een tonercapaciteit van circa 16.000 afdrucken betekent dit dat een reservevoorraad mogelijk meerdere jaren ongebruikt op locatie aanwezig blijft voordat deze daadwerkelijk wordt ingezet. Is de aanbestedende dienst, gelet op het voorgaande, bereid de eis ten aanzien van het aanhouden van een ijzeren voorraad toners op locatie te laten vervallen, mits inschrijver kan aantonen dat door middel van geautomatiseerde monitoring en tijdige levering van verbruiksmaterialen de beschikbaarheid van de apparatuur en de continuïteit van de dienstverlening volledig worden gewaarborgd? Hiermee blijft de gewenste dienstverlening behouden, terwijl onnodige voorraadkosten, beheerslasten en logistieke handelingen worden voorkomen. Tevens wordt voorkomen dat verbruiksmaterialen langdurig op locatie moeten worden opgeslagen, hetgeen de kans op vermissing of ongewenste voorraadverschillen beperkt.	Niet akkoord

16	Eis 21	Voor type 3 wordt als eis gesteld dat het apparaat geschikt dient te zijn voor dubbelzijdig afdrukken van papier tot en met 200 g/m². Inschrijver beschikt over een A4 kleuren MFP die aan de overige gestelde eisen voldoet en papier tot 200 g/m² ondersteunt bij enkelzijdig afdrukken. Voor dubbelzijdig afdrukken ondersteunt het apparaat papier tot 163 g/m². Gezien de beoogde toepassing van een A4 kleuren MFP en het feit dat zwaardere papersoorten in de praktijk veelal enkelzijdig worden verwerkt, verzoeken wij de aanbestedende dienst vriendelijk te overwegen of een ondersteuning van ten minste 163 g/m² voor dubbelzijdig afdrukken eveneens acceptabel kan worden geacht. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen naar minimaal 163 g/m² voor dubbelzijdig afdrukken?	Akkoord
17	Eis 21	Voor type 3 wordt onder eis c een display van minimaal 10 inch voorgeschreven. Inschrijver beschikt over een A4 kleuren MFP met een gebruiksvriendelijk en overzichtelijk touchscreen van 7 inch, waarmee alle functies van het apparaat op een intuïtieve wijze toegankelijk zijn voor gebruikers. De omvang van het display doet daarbij geen afbreuk aan de functionaliteit, bedienbaarheid of gebruikerservaring. Is de aanbestedende dienst bereid de minimale schermgrootte te verruimen van 10 inch naar 7 inch, mits het apparaat een gelijkwaardige gebruiksvriendelijke bediening biedt?	Niet akkoord
18	Eis 20	Voor type 2 apparatuur wordt een minimale afdruksnelheid van 25 ppm in combinatie met een Single Pass Scanner geëist. Op basis van het opgegeven gemiddelde maandvolume van circa 2.000 afdrukken lijkt sprake van een gebruiksprofiel waarbij de toegevoegde waarde van een Single Pass Scanner beperkt is. Daarnaast betreft deze functionaliteit binnen dit segment bij veel fabrikanten een optionele uitbreiding in plaats van een standaardvoorziening, waardoor de eis leidt tot hogere huurkosten. Om de aanbestedende dienst maximale keuzevrijheid te bieden en tegelijkertijd onnodige kosten te voorkomen, verzoeken wij te overwegen de Single Pass Scanner niet als minimumeis op te nemen, maar als wens of optionele voorziening uit te vragen. Hiermee blijft de functionaliteit beschikbaar voor locaties waar hier behoefte aan bestaat, terwijl voor locaties met een beperkt scanvolume een kostenefficiëntere oplossing kan worden aangeboden. Is de aanbestedende dienst bereid de eis voor een Single Pass Scanner bij type 2 apparatuur te wijzigen naar optionele functionaliteit?	Niet akkoord
19	Eis 19	Voor type 1 apparatuur wordt een minimale afdruksnelheid van 50 PPM geëist. Inschrijver constateert dat deze specificatie nauw aansluit bij één specifieke marktconfiguratie, terwijl diverse fabrikanten in dit segment systemen aanbieden met snelheden van 45 of 55 PPM. Gelet op het gevraagde gemiddelde maandvolume van 12.000 afdrukken kan een systeem met 45 PPM naar de mening van inschrijver ruimschoots voorzien in de gevraagde capaciteit en functionaliteit. De huidige eis lijkt daarmee verder te gaan dan noodzakelijk voor het beoogde gebruik. Bent u bereid om de minimale afdruksnelheid te verlagen naar 45 PPM welke voldoet aan alle gestelde eisen?	Niet akkoord

20	Eis 17	In de aanbestedingsdocumentatie stelt u als eis dat de aangeboden oplossing twee routes voor het printverkeer dient te ondersteunen, waarvan één via een printserver. Inschrijver gaat ervan uit dat hiermee de printserver van de aan te bieden print- en scanmanagementoplossing wordt bedoeld. Kunt u bevestigen dat deze interpretatie juist is?	Nee. Met de printserver uit b) i. wordt de bestaande printserver bedoeld zoals beschrijven in Bijlage 5. De aan te bieden print- en scanmanagementoplossing moet SaaS zijn. We zullen in dit antwoord Eis 17 b) verder verduidelijken. Eis 17 b) gaat specifiek over het "rechtstreeks printen" naar type 4 apparaten. In 17 b) i. wordt geeist dat er op deze specifieke printers ook via een printserver moeten kunnen worden geprint. We verduidelijken hierbij dat dit in voorkomend geval niet per se via de print- en scanmanagementoplossing hoeft te verlopen. We zouden de printers ook op de printserver kunnen installeren, maar wellicht is dat niet de meest verfijnde oplossing waarmee ook meerwaarde bereikt kan worden in de beantwoording van K1, subvraag 2. Als uw SaaS-oplossing een component biedt wat op de bestaande reguliere Windows (print)server geïnstalleerd kan worden en meerwaarde biedt voor dit vraagstuk, dan kunt u ervan uitgaan dat installatie daarvan wordt toegestaan, mits het aan veiligheidseisen voldoet. Het is zeker niet de bedoeling om een extra print- en/of applicatieserver te introduceren bovenop de bestaande printserver.
21	Eis 10+11+14+15	Kunt u bevestigen dat eisen 10,11, 14 en 15 niet van toepassing zijn voor single-function-printers?	Ja. Hét Servicecentrum bevestigt dat eisen 10, 11, 14 en 15 uitsluitend van toepassing zijn op de multifunctionals en niet op de single-function-printers.
22	Eis 19	Eis 19c verlangt voor Type 1 een printsnelheid van minimaal 50 PPM. Bij meerdere gangbare fabrikanten liggen de relevante productklassen op 45 en 55 PPM. Een minimum van 50 PPM leidt er daardoor feitelijk toe dat een apparaat uit de 55 PPM-klasse moet worden aangeboden. Gelet op de in Bijlage 8 opgenomen maandvolumes voor de betreffende locaties zien wij geen functionele noodzaak voor deze hogere productklasse, terwijl dit wel tot een hogere aanbodingsprijs kan leiden. Wij verzoeken u daarom eis 19c te wijzigen in: “Minimaal 45 PPM in kleur en zwart-wit op A4-formaat, conform de officiële productspecificatie van de fabrikant.” Indien u de eis van minimaal 50 PPM handhaaft, verzoeken wij u toe te lichten welk functioneel belang hiermee wordt gediend dat met een apparaat van 45 PPM niet wordt bereikt.	Niet akkoord. Hét Servicecentrum handhaaft eis 19c op minimaal 50 PPM. De hogere afdruksnelheid wordt wenselijk geacht vanuit het oogpunt van capaciteit, continuïteit en benutting van de maximale looptijd. De eis wordt daarom niet aangepast.
23	PvE Eis 23	Eis 23 verlangt dat op de communicatiedrager wordt vermeld dat de emissies van het apparaat ruim onder de geldende normen liggen en geen risico vormen voor mens en milieu. Kunt u verduidelijken op basis van welke objectieve norm, certificering of onderbouwing moet worden aangetoond dat sprake is van “ruim onder de geldende normen” en “geen risico voor mens en milieu”? Kunt u tevens bevestigen dat relevante productdocumentatie en onafhankelijke certificeringen, waaronder de bewijsvoering waarmee aan eis 24 wordt voldaan, hiervoor als voldoende onderbouwing worden geaccepteerd?	Akkoord. Hét Servicecentrum bevestigt dat relevante productdocumentatie en onafhankelijke certificeringen, waaronder Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar conform eis 24, als voldoende onderbouwing worden geaccepteerd voor eis 23.
24	PvE Eis 26	Eis 26 bepaalt dat alle interne en externe verbindingen via TLS zijn versleuteld en dat de integriteit en authenticiteit van verzender en ontvanger wordt gegarandeerd door het gebruik van certificaten. Kunt u bevestigen dat hiermee niet wordt bedoeld dat voor iedere verbinding wederzijdse certificaatauthenticatie (mTLS) verplicht is, maar dat reguliere TLS met certificaatgebaseerde authenticatie is toegestaan wanneer dit passend is voor het betreffende protocol en de betreffende verbinding?	Bij deze bevestigd.

25	PvE Eis 36	Eis 36 bepaalt dat opdrachtgever een apparaat kosteloos kan laten vervangen wanneer dit gedurende twee opeenvolgende kwartalen de beschikbaarheidsnorm van 98% niet behaalt. Eis 35 benoemt daarbij verschillende omstandigheden die buiten de berekening van de beschikbaarheid vallen, waaronder oorzaken die aan Hét Service Centrum of de werkomgeving zijn toe te rekenen. Kunt u bevestigen dat het vervangingsrecht uit eis 36 uitsluitend van toepassing is wanneer het niet behalen van de beschikbaarheidsnorm het gevolg is van oorzaken die aan het apparaat en/of opdrachtnemer zijn toe te rekenen, en dat de in eis 35 genoemde uitzonderingen hierbij buiten beschouwing blijven?	Akkoord. Hét Servicecentrum bevestigt dat het vervangingsrecht uit eis 36 uitsluitend geldt op basis van de beschikbaarheidsberekening uit eis 35. De in eis 35 genoemde uitzonderingen blijven daarbij buiten beschouwing.
26	PvE Eis 37 en 40	Eis 37 bepaalt dat voor de SaaS print- en scanmanagementoplossing een uptime van minimaal 99,6% per kwartaal wordt gegarandeerd. Eis 40 bepaalt dat bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten een oplostijd van maximaal 4 werkuren geldt. Kunt u verduidelijken over welke service- of meetperiode de uptime van 99,6% uit eis 37 wordt berekend en welke omstandigheden buiten deze berekening blijven, waaronder gepland onderhoud en verstoringen in infrastructuur of diensten die niet onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen? Kunt u tevens bevestigen dat de oplostijd van 4 werkuren uit eis 40 uitsluitend van toepassing is op verstoringen waarvan de oorzaak binnen de verantwoordelijkheidssfeer van opdrachtnemer en/of de aangeboden oplossing ligt?	Akkoord. Hét Servicecentrum verduidelijkt dat de uptime van 99,6% per kwartaal wordt berekend over de overeengekomen serviceperiode. Gepland onderhoud en verstoringen buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer worden buiten de berekening gehouden. De oplostijd van 4 werkuren geldt uitsluitend voor verstoringen die aan opdrachtnemer en/of de aangeboden oplossing zijn toe te rekenen.
27	PvE Eis 48	Eis 48 bepaalt dat verbruiksmaterialen, afhankelijk van de deelnemende opdrachtgever, rechtstreeks op de locatie van de apparatuur of op een centrale of regionale afleverlocatie worden geleverd. Het definitieve leverings- en distributieoverzicht wordt echter pas na definitieve gunning vastgesteld. Omdat de kosten voor verzending en distributie volledig in de inschrijfprijs moeten zijn opgenomen, is het voor een vergelijkbare en reële prijsstelling noodzakelijk dat inschrijvers van dezelfde uitgangspunten kunnen uitgaan. Kunt u daarom per deelnemende opdrachtgever aangeven van welke leveringswijze en van hoeveel afleverlocaties inschrijvers bij hun prijsstelling dienen uit te gaan? Indien dit nog niet definitief kan worden vastgesteld, verzoeken wij u per opdrachtgever een indicatief aantal afleverlocaties en de thans voorziene leveringswijze te verstrekken.	De definitieve leveringswijze en het aantal afleverlocaties worden na definitieve gunning per deelnemende Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer afgestemd. Aanbestedende dienst verwacht dat het aantal afleverlocaties slechts beperkte invloed heeft op de prijsstelling. Inschrijvers dienen hiermee binnen hun aangeboden prijzen rekening te houden.
28	PvE Eis 47 - 48	Eis 48 verlangt dat iedere verpakkingseenheid van verbruiksmaterialen wordt voorzien van onder andere een voor gebruikers herkenbare apparaatidentificatie. Eis 47 gaat tegelijkertijd uit van een ijzeren voorraad verbruiksmaterialen per locatie. Wanneer meerdere apparaten op dezelfde locatie gebruikmaken van hetzelfde type verbruiksmateriaal, is toewijzing van een verpakking aan één specifiek apparaat niet noodzakelijk en beperkt dit de inzetbaarheid van de locatievoorraad. Kunt u bevestigen dat in dergelijke situaties labeling op opdrachtgever, locatie en het toepasselijke apparaattype/model volstaat, zonder dat iedere verpakking aan één individueel apparaat hoeft te worden gekoppeld?	Akkoord

29	PvE Eis 48h	In het aanbestedingsdocument wordt uitgegaan van circa 111 multifunctionals en 40 printers. De definitieve aantallen van de eerste bestelling worden na gunning vastgesteld via de Bestellijst eerste bestelling. Voor een reële en onderling vergelijkbare prijsstelling is het voor inschrijvers van belang te weten in hoeverre de opgegeven aantallen naar verwachting overeenkomen met de daadwerkelijke eerste bestelling. Kunt u bevestigen dat Hét Service Centrum verwacht dat de aantallen in de eerste bestelling niet meer dan circa 5% naar beneden zullen afwijken van de in de aanbestedingsstukken opgenomen aantallen? Indien u dit niet kunt bevestigen, kunt u dan aangeven met welke maximale neerwaartse afwijking inschrijvers bij de eerste bestelling rekening dienen te houden?	Niet akkoord met de voorgestelde maximale afwijking van 5%. Hét Servicecentrum bevestigt wel dat inschrijvers voor de eerste bestelling rekening mogen houden met een maximale neerwaartse afwijking van circa 10% ten opzichte van de in de aanbestedingsstukken opgenomen aantallen.
30	Bijlage 8 en bijlage 3	In de aanbesteding zijn 40 single-function printers (Type 4) opgenomen. In Bijlage 8 zijn voor deze apparaten echter geen locaties, huidige modellen of afzonderlijke afdrukvolumes opgenomen. In het prijzenblad wordt daarnaast één gezamenlijk tarief voor zwart-witafdrukken uitgevraagd voor het totale apparatenpark. Voor een reële en onderling vergelijkbare prijsstelling is het van belang inzicht te hebben in het verwachte gebruik van de single-function printers. Kunt u aangeven op welke locaties en in welke aantallen de 40 single-function printers naar verwachting worden geplaatst en welk geprognosticeerd zwart-witafdrukvolume voor deze apparaten geldt? Kunt u tevens bevestigen of het in het prijzenblad opgenomen geprognosticeerde zwart-witvolume van 60.378 afdrukken per maand het volume van de single-function printers reeds omvat? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u het prijzenblad aan te vullen met het voor deze printers te hanteren volume.	Zie vraag 4
31	PvE Eis 26 en K1	Eis 26 bepaalt dat alle interne en externe verbindingen via TLS zijn versleuteld. In K1 onderdeel 2 wordt voor de directe printverbinding naar single-function printers echter gevraagd "of, en zo ja hoe" end-to-end versleuteling van de printdata technisch is geborgd. Kunt u verduidelijken of end-to-end versleuteling van het printverkeer naar de single-function printers een harde eis is, of dat de aanwezigheid en wijze van versleuteling uitsluitend kwalitatief wordt beoordeeld binnen K1? Indien dit een harde eis is, kunt u dan bevestigen dat ook andere passende beveiligde protocollen dan TLS zijn toegestaan wanneer TLS voor het betreffende printprotocol technisch niet van toepassing is?	Specifiek en uitsluitend voor de interne directe printverbinding naar single function printers (type 4) is de versleuteling geen eis en kunt u de beveiliging/versleuteling, indien van toepassing, toelichten in de beantwoording van K1.
32	PvE Eis 17b en bijlage 5	Bijlage 5 vermeldt dat Hét Service Centrum de bestaande printserver op termijn wil uitfasen en dat het, afhankelijk van de impact en mogelijkheden van de aangeboden oplossing, de bedoeling is om het printverkeer voor de single-function printers al bij aanvang zonder printserver te laten verlopen. Eis 17b verlangt dat de oplossing zowel printen via een printserver als directe gerouteerde LAN-communicatie ondersteunt. Kunt u bevestigen dat de aangeboden oplossing beide routes technisch dient te ondersteunen, maar dat deze niet beide gelijktijdig hoeven te worden ingericht en gebruikt? Kunt u tevens bevestigen dat de voorkeursinrichting bij aanvang directe gerouteerde LAN-communicatie zonder tussenkomst van de printserver is, mits dit technisch en beheermatig verantwoord realiseerbaar is?	Vraag 1: Ja, dat kunnen we bevestigen. Vraag 2: Ja, dat kunnen we bevestigen, waarbij het aan Het Service Centrum is om te bepalen wanneer iets technisch en beheermatig verantwoord is.

33	PvE Eis 30c	Eis 30c bepaalt dat een definitieve firmware- of software-update ter oplossing van een kwetsbaarheid binnen maximaal 3 werkdagen na beschikbaarstelling door fabrikant/ontwikkelaar gecontroleerd wordt uitgerold. Verderop in het Programma van Eisen is opgenomen dat updates en upgrades gericht op het voorkomen van veiligheidsrisico's binnen 1 week na release worden geïmplementeerd. Kunt u bevestigen dat de termijn van maximaal 3 werkdagen uit eis 30c specifiek geldt voor definitieve patches naar aanleiding van High/Critical security-kwetsbaarheden zoals bedoeld in eis 30, en dat voor overige security-gerelateerde updates en upgrades de termijn van 1 week geldt?	Akkoord. Hét Service Centrum bevestigt dat de termijn van maximaal 3 werkdagen specifiek geldt voor definitieve patches ter oplossing van de in eis 30 bedoelde High/Critical securitykwetsbaarheden. Voor overige security-gerelateerde updates en upgrades geldt een implementatietermijn van maximaal 1 week na release.
34	Aanbestedingsdocument	"PoC: In hoofdstuk 6 is opgenomen dat de Proof of Concept maximaal vijf aaneengesloten werkdagen duurt en dat hiermee de werking conform de gestelde functionele eisen wordt geverifieerd. Tevens is opgenomen dat de apparatuur, systeemsoftware en beheertools zonder beperkingen of gebreken moeten functioneren en dat bij onvoldoende resultaat kan worden afgezien van definitieve gunning. Kunt u voorafgaand aan de POC een testprotocol beschikbaar stellen waarin de te toetsen eisen, testscenario's en objectieve acceptatiecriteria zijn opgenomen? Kunt u tevens bevestigen dat wanneer tijdens de POC een technisch of configuratief aandachtspunt wordt vastgesteld dat binnen de looptijd van de POC aantoonbaar kan worden hersteld, inschrijver de gelegenheid krijgt dit te herstellen en opnieuw te laten toetsen voordat wordt geconcludeerd dat de POC niet is geslaagd?"	Akkoord. Het testprotocol voor de POC bestaat uit een uitdraai van het Programma van Eisen, aangevuld met de relevante toezeggingen uit de inschrijving. Indien een technisch of configuratief aandachtspunt wordt vastgesteld, krijgt inschrijver een hersteltermijn van maximaal vijf (5) werkdagen, waarna het betreffende onderdeel opnieuw wordt getoetst.
35	Aanbestedingsdocument	In K1 onderdeel 3 wordt gevraagd om toe te lichten hoe een eindgebruiker lokale print-presets opslaat en oproept. In onderdeel 4 wordt deze uitvraag vrijwel identiek herhaald, terwijl dit onderdeel ziet op overige aanvullende voordelen en extra functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat de herhaling van de uitvraag over lokale print-presets in onderdeel 4 een redactionele duplicatie betreft en dat het volstaat om deze functionaliteit volledig onder onderdeel 3 te beschrijven?	Zie vraag 3
36	PvE Eis 47	Eis 47 verlangt per locatie een ijzeren voorraad van verbruiksmaterialen, terwijl eis 48 ook levering op een centrale of regionale afleverlocatie toestaat. Is opdrachtgever bereid toe te staan dat de ijzeren voorraad voor locaties met een beperkt verbruik centraal of regionaal wordt aangehouden, mits inschrijver aantoonbaar borgt dat de benodigde materialen tijdig op de betreffende locatie beschikbaar zijn en geen stilstand ontstaat?	Akkoord. Hét Servicecentrum staat toe dat de ijzeren voorraad voor locaties met beperkt verbruik centraal of regionaal wordt aangehouden, mits inschrijver aantoonbaar borgt dat de benodigde verbruiksmaterialen tijdig beschikbaar zijn en geen stilstand ontstaat.
37	Bijlage 5	Bijlage 5 beschrijft de ICT-omgeving van Hét Service Centrum als een Microsoft 365-omgeving met één Microsoft Entra ID en voornamelijk Windows-werkplekken. In het Programma van Eisen wordt daarnaast op verschillende plaatsen verwezen naar Google Drive, ChromeOS, Android en Google Workspace. Kunt u bevestigen of deze platformen momenteel daadwerkelijk binnen Hét Service Centrum in gebruik zijn en bij aanvang van de overeenkomst moeten worden ingericht, of dat uitsluitend wordt verlangd dat de aangeboden oplossing deze platformen technisch ondersteunt?	De nadruk ligt niet op deze platformen. Er wordt inderdaad wel verlangd dat de aangeboden oplossing deze gangbare platformen technisch ondersteunt en dat er vandaan geprint kan worden.
38	PvE Eis 9c	Eis 9c verwijst naar verwijdering uit Microsoft Entra ID of Google Workspace, terwijl de overige onderdelen van eis 9 en Bijlage 5 uitsluitend uitgaan van Microsoft Entra ID. Kunt u bevestigen dat Google Workspace hier abusievelijk is genoemd en dat eis 9c uitsluitend betrekking heeft op Microsoft Entra ID als identiteitsbron?	Bedankt voor uw oplettendheid. Dat is correct. Eis 9c heeft alleen betrekking op Microsoft Entra ID.
39	PvE Eis 10a	Eis 10a. U vereist dat de aangeboden paslezer een zeer uitgebreid aantal protocollen dient te ondersteunen. In de praktijk worden deze niet allen gelijktijdig gebruikt, noch ingezet. Kunt u aangeven welke protocollen er daadwerkelijk in gebruik zijn bij Het Service Centrum, dit om u een passende aanbieding te kunnen doen.	Er zijn verschillende panden en toegangssystemen die ook regelmatig onderhevig zijn aan verandering. Om niet bij iedere wijziging nieuwe paslezers of herconfiguratie van de paslezers nodig te hebben, willen we ondersteuning voor een brede basis aan technologieën.
40	PvE Eis 13b	Eis 10a. U vereist dat de aangeboden paslezer een zeer uitgebreid aantal protocollen dient te ondersteunen. In de praktijk worden deze niet allen gelijktijdig gebruikt, noch ingezet. Kunt u aangeven welke protocollen er daadwerkelijk in gebruik zijn bij Het Service Centrum, dit om u een passende aanbieding te kunnen doen.	Er zijn verschillende panden en toegangssystemen die ook regelmatig onderhevig zijn aan verandering. Om niet bij iedere wijziging nieuwe paslezers of herconfiguratie van de paslezers nodig te hebben, willen we ondersteuning voor een brede basis aan technologieën.

41	PvE 13b	Eis 13b. De Inschrijver kan met de full SaaS printmanagement oplossing ten behoeve van de ChromeOS extentie de volgende opties aanbieden. Papierformaat, kleur-zwart/wit, pagina's per blad, marges, kwaliteit, verschaling en enkelzijdig/dubbelzijdig. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. Eis 13 b) vervalt in zijn geheel. De nadruk ligt niet op deze platformen. Er wordt inderdaad wel verlangd dat de aangeboden oplossing deze gangbare platformen technisch ondersteunt en dat er vandaan geprint kan worden.
42	PvE eis 10-13, 17	Eis 10 t/m 13 en 17: Eis 10 bepaalt dat single-function printers niet worden voorzien van paslezers. In eis 11 wordt vervolgens gesproken over printen vanuit de persoonlijke printwachtrij na identificatie op ieder aangesloten apparaat en eisen 12d en 13c beschrijven internet-faced printen naar de persoonlijke printwachtrij. Eis 17b bepaalt daarentegen specifiek voor de single-function printers dat rechtstreeks vanaf de werkplek naar de printer op het lokale netwerk wordt geprint. Kunt u bevestigen dat de eisen met betrekking tot identificatie, persoonlijke printwachtrij en vrijgave op het apparaat uitsluitend van toepassing zijn op de multifunctionals en dat voor de single-function printers de in eis 17b beschreven directe printwijze leidend is?"	Akkoord. Hét Servicecentrum bevestigt dat de eisen inzake identificatie, persoonlijke printwachtrij en vrijgave op het apparaat uitsluitend van toepassing zijn op de multifunctionals. Voor de single-function printers is de in eis 17b beschreven directe printwijze vanaf de werkplek naar de printer leidend.
43	PvE, onderdeel Commercieel en facturatie sub h en k; Bijlage 7 – VNG-voorwaarden, artikelen 4.3 en 23.1.	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de eigendom van de gehuurde apparatuur bij Inschrijver of haar financier blijft? Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat Inschrijver de eigendom en huurvorderingen overdraagt aan een financieringsmaatschappij, terwijl Inschrijver volledig verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de overeenkomst?	Zie vraag 8
44	PvE commercieel en facturatie sub h; Bijlage 7 – VNG-voorwaarden, artikel 27.1.	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de kosteloze retourmogelijkheid van 10% de maximale kosteloze vermindering tijdens de vaste looptijd is en dat tussentijdse beëindiging zonder tekortkoming van Opdrachtnemer alleen mogelijk is met vergoeding van de resterende huur- en financieringsverplichtingen?	Akkoord
45	PvE Commercieel en facturatie sub i en p	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat ook de periodieke SaaS- en softwarelicentieprijs van 1 maart 2028 jaarlijks volgens dezelfde CBS-index als de afdrukprijzen worden geïndexeerd?	Zie vraag 13
46	Algemeen	Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle te ondertekenen documenten via DocuSign of een gelijkwaardige oplossing elektronisch mogen worden ondertekend?	Akkoord
47	PvE Commercieel en facturatie sub n; Bijlage 7 – VNG-voorwaarden, artikel 20.1:	Is facturatie via Peppol verplicht? Zo nee, is een pdf-factuur per e-mail toegestaan?	Akkoord
48	Bijlage 7 – VNG-voorwaarden, artikelen 21.4 en 23.2	Kan Opdrachtgever de oplevering binnen vijf werkdagen accepteren of gemotiveerd afwijzen? Geldt de oplevering bij uitblijven van een reactie als geaccepteerd?	Akkoord. Hét Servicecentrum zal de oplevering binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk accepteren of gemotiveerd afwijzen. Bij uitblijven van een reactie binnen deze termijn wordt de oplevering geacht te zijn geaccepteerd.
49	PvE eisen 2 en 7 en Commercieel en facturatie sub i	Mag voor bijplaatsingen vanaf maand 25 gereviseerde apparatuur of een gelijkwaardig opvolgend model worden aangeboden? Wordt de huur berekend over de resterende contractduur?	Akkoord. Vanaf maand 25 mag voor bijplaatsingen gereviseerde apparatuur of een gelijkwaardig opvolgend model worden aangeboden, mits deze minimaal gelijkwaardig is aan de oorspronkelijk aangeboden apparatuur en aan alle gestelde eisen voldoet. De opgegeven prijzen in het prijzenblad zijn vast, ook voor later bijgeplaatste apparatuur.
50	Bijlage 7 – VNG-voorwaarden, artikelen 8.1 tot en met 8.8	Kunt u bevestigen dat voor standaardsoftware, SaaS, firmware en software van derden uitsluitend een gebruiksrecht gedurende de overeenkomst geldt, onder de toepasselijke licentievoorwaarden?	Akkoord
51	Aanbestedingsdocument §1.1 en §1.2.2 – contractpartijen:	Kunt u bevestigen dat iedere Opdrachtgever uitsluitend contractpartij en betalingsplichtig is voor de eigen overeenkomst?	Akkoord
52	Bijlage 4 - Programma van eisen Het Service Centrum, eis 24.p	In het prijzenblad is naast de afdrukprijzen ook een post opgenomen voor de Printmanagementssoftware (SaaS). In eis 24p wordt echter uitsluitend gesproken over het indexeren van de afdrukprijzen. Kunt u akkoord gaan met een jaarlijkse indexerings van de Printmanagementssoftware (SaaS)?	Zie vraag 13
53	Aanbestedingsdocument. 5.6 beoordeling van prijs 1.2.6 te sluiten overeenkomst	In §1.2.6 wordt een contractduur van 5 jaar plus 3 optiejaar genoemd (totaal 8 jaar), terwijl in §5.6 voor de beoordeling wordt uitgegaan van totale kosten over 7 jaar. Kunt u aangeven welke looptijd leidend is en, indien sprake is van een contractduur van 8 jaar, bevestigen dat de beoordelingssystematiek hierop wordt aangepast?	Akkoord. De looptijd van vijf (5) jaar met drie (3) optionele verlengingen van één jaar, derhalve maximaal acht (8) jaar, is leidend. De vermelding van zeven (7) jaar in §5.6 is onjuist; de beoordelingssystematiek wordt aangepast naar acht (8) jaar.

54	Aanbestedingsdocument. Planning 2.14	In de planning is opgenomen dat de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst 1 maart 2027 betreft terwijl het huidige overeenkomst doorloopt tot en met 31 mei 2027. Kunt u bevestigen of de beoogde ingangsdatum correct is, of dat deze wordt aangepast zodat deze aansluit op het einde van de huidige overeenkomst?	Akkoord. De datum van 1 maart 2027 is per abuis onjuist overgenomen. De beoogde ingangsdatum wordt aangepast naar 1 juni 2027, aansluitend op het einde van de huidige overeenkomst. De overige planning blijft ongewijzigd.
55	Aanbestedingsdocument Het Service Centrum, 5.5 K3 Plan van aanpak, implementatie en retourneren	U vraagt K3 Plan van aanpak, implementatie en retourneren in maximaal 2 A4 pagina's te beschrijven. Gezien de onderwerpen (4 stuks) en om de Inschrijvers de mogelijkheid bieden om een kwalitatief goed antwoord te formuleren, vraagt Inschrijver u om verruiming naar 3 A4 en 1 A3 (planning) pagina's. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord
56	Bijlage 4 - Programma van eisen Het Service Centrum, eis 19, 20,21,22	In de uitvraag wordt voor type 1 t/m 3 een display van minimaal 10 inch gevraagd. Uw gebruikers zijn al gewend aan deze schermgrootte. Dit uniforme display van minimaal 10 inch draagt bij aan een consistente bediening, minder gebruikersfouten en een beperkte instructiebehoefte. Kunt u bevestigen dat de eis van een display van minimaal 10 inch voor type 1 t/m 3 blijft gehandhaafd?	Akkoord
57	Bijlage 4 - Programma van eisen Het Service Centrum, eis 21.f	Voor type 3 wordt gevraagd om één A4-papierlade met een minimale capaciteit van 250 vel (80 g/m ²), terwijl voor type 4 een minimale capaciteit van 500 vel wordt gevraagd. Kunt u toelichten welke operationele overwegingen ten grondslag liggen aan het onderscheid tussen 250 en 500 vel? Gezien het beperken van gebruikersinterventies, het verminderen van navulmomenten en het bevorderen van een uniforme gebruikerservaring, verzoekt inschrijver aanbestedende dienst te overwegen de minimale papiercapaciteit voor type 3 eveneens vast te stellen op 500 vel.	Niet akkoord. Voor type 3 blijft een minimale papiercapaciteit van 250 vel gelden. De optioneel uitgevraagde extra papierlade van 500 vel biedt voldoende mogelijkheid om de capaciteit uit te breiden wanneer dit operationeel gewenst is.
58	Bijlage 4 - Programma van eisen Het Service Centrum, eis 48.i	Kunt u bevestigen dat bij aanvullende plaatsingen gedurende de contractperiode ook een refurbished/second-life apparaat mag worden geleverd, mits dit apparaat voldoet aan alle functionele en technische eisen zoals gesteld in de aanbestedingsdocumenten	Zie vraag 49
59	Bijlage 7 VNG model algemene inkoopvoorwaarden artikel 23.6	De standaard business van Inschrijver zorgt ervoor dat wij niet werken met een G-rekening. Uiteraard vrijwaren wij u volledig voor de loonheffingen en sociale premies. Indien u ter meerdere zekerheid bewijs hiervan wenst te ontvangen kan een verklaring betalingsgedrag van de fiscus en het UWV worden overlegd. Stemt u hiermee in?	Akkoord
60	Bijlage 7 VNG model algemene inkoopvoorwaarden artikel 23.1	Aangezien er sprake is van huur gaat eigendom conform artikel 12.1 van de Conceptovereenkomst niet over. Bent u daarnaast bereid om als moment van aflevering het moment van feitelijke terbeschikkingstelling aan u te laten gelden? In geval van afkeuring/niet acceptatie gaat het risico uiteraard weer op Contractant over vanaf moment van retourname.	Akkoord. Artikel 12.1 van de Conceptovereenkomst bepaalt reeds dat de hardware eigendom blijft van Opdrachtnemer. Hét Servicecentrum stemt ermee in dat als moment van aflevering het moment van feitelijke terbeschikkingstelling geldt. Bij afkeuring of niet-acceptatie gaat het risico terug over op Opdrachtnemer vanaf het moment van feitelijke retourname.
61	Bijlage 7 VNG model algemene inkoopvoorwaarden artikel 21	Aangezien na verloop van tijd het voor ons niet te verifiëren is of schade aan uw eigendommen zoals deuren en vloeren, is ontstaan ten gevolge van de aflevering of installatie e.d. verzoeken wij u navolgende bepaling toe te voegen. Bent u hiertoe bereid? “Transportschades en schade aan eigendommen van de Gemeente ten gevolge van de aflevering, van producten van de Contractant dienen direct (doch uiterlijk binnen 24 uur) gemeld te worden aan de vervoerder en de Contractant. Contractant aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor bedoelde schade indien melding van de schade niet of te laat aan de Contractant wordt gedaan.”	Niet akkoord. Hét Servicecentrum stemt niet in met de voorgestelde meldingstermijn van 24 uur. Transportschade en schade aan eigendommen van Hét Servicecentrum ten gevolge van aflevering of installatie dient binnen maximaal drie (3) werkdagen na constatering te worden gemeld.
62	Bijlage 7 VNG model algemene inkoopvoorwaarden artikel 13.1	Hoewel wij begrip kunnen opbrengen voor fatale termijnen verzoeken wij u overeen te komen dat er een ingebrekestelling vooraf gaat aan het invoeren van de aan u toekomende rechten in geval van verzuim. Bent u hiertoe bereid?	Akkoord
63	Bijlage 7 VNG model algemene inkoopvoorwaarden artikel 8.8	Mocht deze situatie zich voordoen dan is Contractant de partij die de gerechtelijke procedure zal voeren en de kosten hiervan voor haar rekening neemt. Als gevolg hiervan zal de zinsnede “De proceskosten, waaronder tevens begrepen redelijke advocaatkosten voor het voeren van gerechtelijke procedures.” komen te vervallen. Stemt u hiermee in?	Niet akkoord. Ook indien opdrachtnemer de gerechtelijke procedure voert en de kosten daarvan draagt, kan Hét Servicecentrum redelijke juridische en advocaatkosten maken. De bepaling inzake vergoeding van proceskosten en redelijke advocaatkosten blijft daarom gehandhaafd.

64	Bijlage 7 VNG model algemene inkoopvoorwaarden artikel 8.1	Gezien de aard van de te leveren producten berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Contractant danwel haar toeleveranciers. De Gemeente verkrijgt terzake uitsluitend het niet exclusieve, niet overdraagbare gebruiksrecht gedurende de looptijd van de (service) overeenkomst. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord
65	Bijlage 7 VNG model algemene inkoopvoorwaarden artikel 7	Wij hebben begrip voor uw belang bij geheimhouding van de verstrekte informatie en zullen deze dan ook als zodanig behandelen. Wij maken echter onderdeel uit van een holding en zijn ingevolge art. 2:403 BW verplicht financieel administratieve informatie -mogelijk vallend onder de reikwijdte van de geheimhoudingsplicht- aan haar in Nederland gevestigde moedermaatschappij te verstrekken. Uitwisseling van informatie binnen de holding valt standaard onder de geheimhoudingsplicht. Kunt u bevestigen dat dergelijke holding-interne informatieverstrekkingen geen schending van de geheimhoudingsplicht opleveren?	Akkoord
66	Bijlage 7 VNG model algemene inkoopvoorwaarden artikel 6.2	Wij kunnen vanwege bescherming van onze bedrijfsgeheimen geen recht op keuring afgeven gedurende productie, bewerking en opslag. Bent u bereid dit recht te beperken tot keuring na levering?	Akkoord
67	Bijlage 7 VNG model algemene inkoopvoorwaarden artikel 4.5	Kunt u bevestigen dat deze vrijwaring enkel van toepassing is indien het opleggen van de boete of sanctie toerekenbaar is aan Contractant?	Akkoord. Hét Servicecentrum bevestigt dat de vrijwaring uit artikel 4.5 uitsluitend van toepassing is voor zover de betreffende strafrechtelijke boete of bestuurlijke sanctie het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare gedraging of tekortkoming.
68	Bijlage 1 Conceptovereenkomst artikel 10.2 a	Er zou gezien het onderwerp van levering geen onderscheid moeten worden gemaakt tussen Opdrachtgever of derden. Een onbeperkte aansprakelijkheid in relatie tot deze derden is hierbij niet proportioneel en daarmee voor Inschrijver onwenselijk. Bent u bereid met inachtneming van het bepaalde in artikel 10.2 b deze verwerping van de beperking in geval van derden te laten vervallen?	Niet akkoord. De uitzondering op de aansprakelijkheidsbeperking voor aanspraken van derden wegens dood of letsel blijft gehandhaafd. Artikel 10.2 onder b ziet daarnaast uitsluitend op opzet of grove schuld van Opdrachtnemer en/of diens personeel.
69	Aanbestedingsdocument Het Service Centrum paragraaf 4.6/Bijlage 7 VNG model algemene inkoopvoorwaarden artikel 2.4	Inzet en gebruik van standaardprogrammatuur is zoals gebruikelijk in de branche gebonden aan de hierop van toepassing verklaarde gebruiksrechtvoorwaarden, in de regel vastgelegd in een EULA Terms of Use Terms of Service of hieraan gelijkgesteld document, en dienen integraal te worden geaccepteerd door Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid de bij de standaardprogrammatuur behorende (Engelstalige) gebruiksrechtvoorwaarden, die door Inschrijver zullen worden aangeleverd bij inschrijving, van toepassing te verklaren?	Akkoord
70	Aanbestedingsdocument Het Service Centrum paragraaf 1.2.6/Bijlage 1 Conceptovereenkomst artikel 2	De volgorde van preferentie in dit artikel kan tot gevolg hebben dat in de Nvl's wellicht onderwerpen naar voren worden gebracht die door de rangorde toch ondergeschikt zijn aan de overeenkomst. Kunt u bevestigen dat eventuele door u in de Nvl's gegeven positieve antwoorden c.q. akkoord bevonden tekstwijzigingen inzake de overeenkomst onveranderd worden opgenomen in de uiteindelijk te sluiten overeenkomst? Zo nee, wilt u de rangorde dan aanpassen zodat de Nvl's prevaleren?	Akkoord. Eventuele in de Nota's van Inlichtingen gegeven positieve antwoorden en akkoord bevonden tekstwijzigingen ten aanzien van de overeenkomst worden verwerkt in de definitief te sluiten overeenkomst.
71	5.4 K2 Service en Onderhoud	Voor K2 Service en Onderhoud krijgen inschrijvers 2 A4 om 6 subvragen te beantwoorden. Om Inschrijvers de mogelijkheid te geven om een kwalitatief goed antwoord te formuleren vragen wij u om dit te verruimen naar 3 A4. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord
72	Conceptovereenkomst	In de conceptovereenkomst is opgenomen dat de ARIV voorwaarden gelden. Deze zijn niet meegestuurd. In de leidraad wordt echter gesproken over de voorwaarden vanuit het VNG model. Deze zijn wel meegestuurd. Kan inschrijver ervanuit gaan dat de voorwaarden uit het VNG model gelden en de benoemde ARIV een kopiefout is?	Akkoord. In de conceptovereenkomst is abusievelijk verwezen naar de ARIV-voorwaarden. De VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden, zoals bij de aanbestedingsstukken gevoegd, zijn van toepassing. De verwijzing in de conceptovereenkomst wordt hierop aangepast.
73	planning	In de huidige planning is geen tweede NVI-ronde opgenomen. Wij constateren echter dat de beantwoording van de vragen uit de eerste NVI-ronde mogelijk aanleiding kan geven tot aanvullende verduidelijkingsvragen. Kan worden bevestigd dat inschrijvers, indien de antwoorden op NVI-ronde 1 daartoe aanleiding geven, nog aanvullende vragen ter verduidelijking mogen stellen?	Akkoord. Indien de beantwoording van NVI-ronde 1 daartoe aanleiding geeft, mogen inschrijvers aanvullende verduidelijkingsvragen stellen die rechtstreeks betrekking hebben op de gegeven antwoorden. Hét Servicecentrum beoordeelt of deze vragen voor beantwoording in aanmerking komen. Vragen die geen betrekking hebben op de beantwoording van NVI-ronde 1 hoeven niet te worden beantwoord.
74	Aanbestedingsdocument, 3.3.2 Geschiktheidseisen technische en beroepsbekwaamheid pagina 12	Mogen de referenties ook langer dan 5 jaar geleden begonnen zijn maar nu nog steeds lopen?	Akkoord. Een referentie mag langer dan vijf jaar geleden zijn gestart, mits het traject op het moment van sluiting van de inschrijvingstermijn nog loopt en de relevante prestaties in de afgelopen vijf jaar zijn uitgevoerd.

75	PVE-17b	In het prijzenblad geeft u aan dat per Single Function Printer (type 4) een licentie nodig is voor PMS. Betekent dit dat type 4 opgenomen moet worden in PMS en beveiligd printen vereist is? Kunt u dit bevestigen?	Nee. Beveiligd printen op type 4 is niet vereist. Als er licentiekosten van toepassing zijn om de gevraagde functionaliteiten voor Single Function Printers (type 4) te bieden, dan kunnen die in het betreffende veld worden ingevuld. Als daarvoor geen licentiekosten van toepassing zijn, dan kunt u het bedrag op 0 laten staan.
76	PVE-13	Chrome OS ondersteunt standaard geen booklet printing. Bent u akkoord om deze eis te laten vervallen?	Akkoord. Eis 13 b) vervalt in zijn geheel. De nadruk ligt niet op deze platformen. Er wordt inderdaad wel verlangd dat de aangeboden oplossing deze gangbare platformen technisch ondersteunt en dat er vandaan geprint kan worden.
77	PVE-9	Kunt u toelichten waar Google voor wordt gebruikt binnen de organisatie?	Eis 9c heeft alleen betrekking op Microsoft Entra ID. Google Workspace vervalt hieruit.
78	Bijlage 5 ICT Infrastructuur	Wat is uw verwachting m.b.t. ARM-gebaseerde apparatuur als het gaat om versturen van printopdrachten?	Hiervoor wordt ondersteuning verwacht tenminste conform eis 12.
79	Bijlage 7 - VNG-model-algemene-inkoopvoorwaarden, Artikel 25 Personeel van Contractant, 25.1	Inschrijver zal zich uiteraard houden aan de bij u geldende huisregels mits wij deze vooraf van u ontvangen. Gaat u hiermee akkoord? Kan Opdrachtgever deze toevoegen in de beantwoording van de Nota van Inlichtingen?	Er zijn geen specifieke huisregels van toepassing. Eventuele nadere afspraken over de uitvoering kunnen na gunning in onderling overleg tussen Hét Servicecentrum en opdrachtnemer worden gemaakt.
80	Aanbestedingsdocument Het Service Centrum, 6. Proof of concept (POC)	Een Proof of Concept is bedoeld om de aangeboden oplossing functioneel te testen binnen de infrastructuur van Opdrachtgever en om te toetsen of deze voldoet aan de eisen uit Programma van Eisen. De ervaring leert, dat altijd een of meer kleine onvolkomenheden optreden, die in de regel eenvoudig te herstellen zijn en/of het gevolg zijn van specifieke systeemeigenschappen van Opdrachtgever. Kunt u derhalve bevestigen dat bij constatering van eventuele onvolkomenheden, Inschrijver in de gelegenheid zal worden gesteld om deze te herstellen, alvorens de proefperiode als mislukt zal worden beschouwd?	Akkoord. Indien tijdens de POC een technisch of configuratief aandachtspunt wordt vastgesteld, krijgt Inschrijver een hersteltermijn van maximaal vijf (5) werkdagen. Daarna wordt het betreffende onderdeel opnieuw getoetst. Pas indien na deze herstelkans niet aan de gestelde eisen wordt voldaan, kan de POC op dat onderdeel als niet geslaagd worden beschouwd.
81	Bijlage 4 - Programma van eisen Het Service Centrum, eis 47	Inschrijver heeft vanuit duurzaamheid de hoeveelheid afvaltoner grotendeels beperkt, zodat de tonerafvalbak een levensduur heeft van meer dan 1 miljoen afdrukken en het zeer aangenaam is dat deze gedurende de gehele contractduur niet vervangen hoeft te worden. Mocht dit toch nodig zijn, wordt de tonerafvalbak automatisch besteld (eis 46) en tijdig afgeleverd op de locatie (eis 48). Gaat Opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?	Akkoord
82	Artificial Intelligence	In de aanbestedingswet is geregeld dat inschrijvingen op aanbestedingen vertrouwelijk zijn en niet gedeeld mogen worden. Met het toenemend gebruik van AI-tools en AI-functies wordt het risico dat bedrijfsgevoelige informatie (al dan niet onbedoeld) wordt gedeeld steeds groter. Daarnaast herkennen sommige AI-tools geen afbeeldingen, dit behelst dus ook afbeeldingen waarin tekst is verwerkt. Deze afbeeldingen worden dus niet meegenomen bij een eventuele beoordeling door AI-tools. Kunt u bevestigen dat inschrijvingen op deze aanbesteding op geen enkele wijze in een AI-tool of met AI-functies worden geanalyseerd om te voorkomen dat bedrijfsvertrouwelijke informatie publiek wordt? Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoeken wij u aan te geven voor welke doeleinden deze worden ingezet en welke maatregelen zijn getroffen om de vertrouwelijkheid van inschrijvingen en de bescherming van bedrijfsgevoelige informatie te waarborgen?	Hét Servicecentrum behandelt inschrijvingen vertrouwelijk en overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving. Bedrijfsvertrouwelijke informatie uit inschrijvingen wordt niet openbaar gemaakt of gedeeld met onbevoegden. Hét Servicecentrum kan niet bevestigen dat binnen de organisatie op geen enkele wijze gebruik wordt gemaakt van AI-toepassingen. Indien dergelijke hulpmiddelen worden ingezet, gebeurt dit uitsluitend binnen de geldende kaders voor informatiebeveiliging, privacy en vertrouwelijkheid. Hét Servicecentrum blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van de inschrijvingen.
83	Bijlage 4 PvE, eis 34	Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat naast de Europese Economische Ruimte ook landen waarvoor de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit als bedoeld in artikel 45 AVG heeft genomen zijn toegestaan, mits de verwerking van persoonsgegevens en de opslag van de data binnen de EER plaatsvinden?	Ja. Dat is akkoord.
84	Bijlage 4 PvE, eisen volgend op eis 48	De eisen die volgen op eis 48 zijn genummerd met de letters a tot en met p, terwijl elders in het Programma van Eisen letters worden gebruikt als subindeling binnen een genummerde eis. Kan Opdrachtgever een doorlopend genummerde versie van het Programma van Eisen beschikbaar stellen, zodat in de inschrijving en in de op te stellen SLA eenduidig naar eisen kan worden verwezen?	Akkoord. Hét Servicecentrum voegt een gecorrigeerde versie van het Programma van Eisen toe, met een doorlopende en eenduidige nummering van de eisen, zodat hier in de inschrijving en de SLA correct naar kan worden verwezen.
85	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 3.1 jo. Bijlage 4 PvE, eis 2	Artikel 3.1 noemt als einddatum 28-02-2032, terwijl eis 2 als expiratedatum van alle apparatuur 29-02-2032 noemt. Kan Opdrachtgever aangeven welke datum leidend is?	Geen van beide data is nog leidend. Door de aangepaste ingangsdatum van 1 juni 2027 wordt de einddatum van de initiële looptijd aangepast naar 31 mei 2032. Zowel artikel 3.1 als eis 2 worden hierop aangepast.

86	Aanbestedingsdocument, par. 3.3.2	Paragraaf 3.3.2 verwijst voor de vergelijkbare gebruikssituatie naar bijlage 9, terwijl bijlage 9 blijkt paragraaf 2.2.9 de bestellijst eerste bestelling betreft en de huidige situatie in bijlage 8 is opgenomen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de referentie-eis wordt beoordeeld aan de hand van de in Bijlage 8 beschreven gebruikssituatie?	Akkoord. De verwijzing naar bijlage 9 in paragraaf 3.3.2 is onjuist. Voor de beoordeling van de vergelijkbare gebruikssituatie dient Bijlage 8 – Huidige situatie als uitgangspunt.
87	Bijlage 7 VNG AIV, art. 9.2 jo. Aanbestedingsdocument par. 2.2.9	Artikel 9.2 verklaart de bij de overeenkomst gevoegde verwerkersovereenkomst van toepassing, dan wel de Standaard Verwerkersovereenkomst van de VNG, terwijl in de opsomming van bijlagen in paragraaf 2.2.9 geen verwerkersovereenkomst is opgenomen en deze niet bij de stukken is gevoegd. Kan Opdrachtgever de toepasselijke verwerkersovereenkomst beschikbaar stellen en gelegenheid bieden daarover in een volgende nota van inlichtingen vragen te stellen?	Zie bijlage bij de NVI voor de laatste versie van de verwerkersovereenkomst
88	Bijlage 4 PvE, eis h	Kan Opdrachtgever bevestigen dat het kosteloze retourrecht van 10% wordt berekend over de totale huurwaarde van het apparatenpark bij aanvang van de overeenkomst, dat het cumulatief geldt over de gehele looptijd inclusief verlengingen, en dat retournering niet plaatsvindt binnen twaalf maanden na plaatsing van het betreffende apparaat?	Niet akkoord. Het kosteloze retourrecht bedraagt maximaal 10% van de totale huurwaarde van het apparatenpark gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit percentage geldt cumulatief. Hét Servicecentrum stemt niet in met de aanvullende voorwaarde dat een apparaat pas na twaalf maanden na plaatsing kosteloos mag worden geretourneerd.
89	Bijlage 4 PvE, eis 7	Eis 7 vereist dat ook later instromende apparatuur nieuw en van de laatste generatie is, terwijl de looptijd inclusief verlengingen acht jaar bedraagt en modellen binnen die periode uit productie kunnen gaan. Kan Opdrachtgever bevestigen dat later instromende apparatuur van hetzelfde merk mag worden geleverd in het op dat moment actuele, ten minste gelijkwaardige model, tegen de op het prijzenblad opgenomen tarieven voor het betreffende type?	Akkoord, zie daarnaast vraag 49
90	Bijlage 4 PvE, eis 2 jo. eis i	Eis 2 bepaalt dat tussentijds bijgeplaatste apparatuur dezelfde expiratedatum krijgt en eis i bepaalt dat daarvoor dezelfde prijzen gelden. Bij bijplaatsing kort voor het einde van de looptijd is de resterende huurtermijn te kort om de investering te dekken. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat voor apparatuur die in de laatste vierentwintig maanden van de looptijd wordt bijgeplaatst een naar resterende looptijd herrekend huurtarief geldt, dan wel dat voor die apparatuur een minimale huurtermijn van vierentwintig maanden wordt gehanteerd?	Zie vraag 49
91	Bijlage 7 VNG AIV, art. 19.2 en 19.3	Artikel 19.2 merkt extra prestaties uitsluitend als meerwerk aan voor zover deze uitsluitend aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat werkzaamheden buiten de overeengekomen scope, waaronder verplaatsingen van apparatuur, herconfiguraties en IMACD-verzoeken op verzoek van Opdrachtgever, als meerwerk worden aangemerkt en na voorafgaande schriftelijke opdracht worden vergoed tegen de op het prijzenblad opgenomen tarieven?	Akkoord. Werkzaamheden die aantoonbaar buiten de overeengekomen scope vallen en op verzoek van Hét Servicecentrum worden uitgevoerd, zoals verplaatsingen, herconfiguraties en aanvullende IMACD-verzoeken, kunnen als meerwerk worden aangemerkt. Dit meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke instemming en afgerekend tegen de overeengekomen tarieven uit het prijzenblad.
92	Bijlage 7 VNG AIV, art. 13.1 jo. art. 14.1	Artikel 13.1 merkt alle in de overeenkomst genoemde termijnen aan als fataal, waardoor Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim raakt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat uitsluitend de expliciet als fataal aangemerkte leveringstermijnen als zodanig gelden, en dat Opdrachtnemer bij de overige termijnen pas in verzuim raakt na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn?	Akkoord
93	Bijlage 7 VNG AIV, art. 7.5	Kan Opdrachtgever bevestigen dat toestemming voor het noemen van deze opdracht als referentie niet op onredelijke gronden wordt onthouden en dat op een verzoek daartoe binnen twintig werkdagen wordt beslist?	Akkoord
94	Bijlage 7 VNG AIV, art. 7.4	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de arbeidsrechtelijke geheimhoudingsverplichtingen die voor het personeel van Opdrachtnemer gelden volstaan en dat geen separate geheimhoudingsverklaring per medewerker hoeft te worden ondertekend? Indien een separate verklaring toch wordt verlangd, kan Opdrachtgever daarvan dan vóór sluiting van de inschrijftermijn een model beschikbaar stellen?	Akkoord. De reeds voor het personeel van Opdrachtnemer geldende arbeidsrechtelijke geheimhoudingsverplichtingen volstaan. Hét Servicecentrum verlangt niet standaard een separate geheimhoudingsverklaring per medewerker. Artikel 7.4 wordt in zoverre niet toegepast.
95	Bijlage 7 VNG AIV, art. 6.4 jo. Aanbestedingsdocument par. 1.2.8	Kan Opdrachtgever bevestigen dat het controlerecht wordt uitgeoefend na aankondiging met een redelijke termijn en tot maximaal eenmaal per contractjaar, behoudens gerede twijfel over de nakoming of een concreet incident, en dat een geldige ISO 27001-certificering met de bijbehorende auditrapportage een controle op het gebied van informatiebeveiliging kan vervangen?	Akkoord
96	Bijlage 7 VNG AIV, art. 10.2 t/m 10.4 jo. art. 10.8	Kan Opdrachtgever bevestigen dat het recht om Data op te slaan, openbaar inzichtelijk te maken en aan derden ter beschikking te stellen zich beperkt tot de gebruiks-, volume- en rapportagegegevens van Opdrachtgever, en zich conform artikel 10.8 niet uitstrekt tot de programmatuur en de configuratie-, log- en systeemgegevens die bedrijfsvertrouwelijke informatie van Opdrachtnemer bevatten?	Akkoord

97	Bijlage 7 VNG AIV, art. 8.1 en 8.2	De artikelen 8.1 en 8.2 kennen Opdrachtgever een onbeperkt, eeuwigdurend gebruiksrecht op de Resultaten toe en dragen de IE-rechten op Maatwerk over, terwijl de opdracht wordt uitgevoerd met standaardapparatuur, firmware en een SaaS-oplossing waarvan de rechten bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers berusten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de IE-rechten op generieke soft- en firmware, platforms, standaardoplossingen en software van derden bij Opdrachtnemer respectievelijk haar licentiegevers blijven, en dat Opdrachtgever daarop een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst verkrijgt?	Akkoord
98	Bijlage 7 VNG AIV, art. 1 jo. art. 3.3	De VNG AIV duiden de wederpartij aan als “de Gemeente” en artikel 3.3 verbindt de totstandkoming van de overeenkomst aan een besluit van het college van burgemeester en wethouders op grond van de Gemeentewet, terwijl de vier Opdrachtgevers gemeenschappelijke regelingen zijn en geen gemeenten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat waar in de VNG AIV “Gemeente” staat de betreffende Opdrachtgever wordt gelezen, en dat de bepalingen die uitsluitend zien op gemeentelijke besluitvorming niet aan de totstandkoming van de overeenkomst in de weg staan?	Akkoord. Waar in de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden wordt gesproken over de “Gemeente”, wordt voor deze aanbesteding de betreffende Opdrachtgever gelezen.
99	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 18.2 jo. Bijlage 7 VNG AIV, art. 18.4	Artikel 18.2 wijst de rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant aan, terwijl artikel 18.4 van de VNG AIV de rechter aanwijst in het arrondissement waar de opdrachtgevende partij is gevestigd en één van de vier Opdrachtgevers, GGD Noord- en Oost-Gelderland, buiten dat arrondissement is gevestigd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor alle vier de Opdrachtgevers uitsluitend de rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant bevoegd is?	Voor alle organisaties geldt uitsluitend de rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant.
100	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 17.2 onder a en art. 17.6	Artikel 17.2 onder a verplicht Opdrachtnemer op eerste verzoek onder meer licenties over te dragen, terwijl de print- en scanmanagementoplossing als SaaS wordt geleverd en de onderliggende licenties niet overdraagbaar zijn. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de overdrachtsverplichting zich beperkt tot de gegevens, configuraties, documentatie en exportbestanden die betrekking hebben op Opdrachtgever, aan te leveren in gangbare formaten, en dat overdracht van licenties op standaard- en SaaS-software daarvan is uitgezonderd?	Akkoord
101	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 12.1 jo. Bijlage 7 VNG AIV, art. 21.5, 21.6 en 23	Artikel 12.1 bepaalt dat de hardware eigendom blijft van Opdrachtnemer, terwijl hoofdstuk IV van de VNG AIV uitgaat van eigendomsovergang bij aflevering en daaraan een garantietermijn van twaalf maanden en een onderdelenverplichting van vijf jaar verbindt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de apparatuur op basis van huur ter beschikking wordt gesteld, dat de artikelen 21.5, 21.6 en 23 van de VNG AIV daarop niet van toepassing zijn, en dat de onderhouds- en beschikbaarheidsverplichtingen uit het Programma van Eisen gedurende de gehele looptijd in de plaats treden van deze garantiebepalingen?	Akkoord
102	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 9.1 jo. Bijlage 7 VNG AIV, art. 28.1	Artikel 28.1 van de VNG AIV geeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de zeggenschap bij een ander komt te rusten of indien een partij fuseert, splitst of een deel van zijn bedrijf overdraagt, en artikel 9.1 verbindt overdracht van rechten en verplichtingen aan voorafgaande toestemming. Interne reorganisaties binnen het concern van Opdrachtnemer leveren daarmee een beëindigingsgrond op. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat deze bepalingen uitsluitend gelden indien de zeggenschap buiten het huidige concernverband van Opdrachtnemer komt te liggen, en dat overdracht binnen het concern geen toestemming behoeft mits Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor de nakoming?	Niet akkoord voor zover wordt gevraagd dat overdracht binnen het concern zonder toestemming kan plaatsvinden. Een wijziging van zeggenschap binnen het bestaande concernverband zal op zichzelf niet als ontbindingsgrond worden aangemerkt. Overdracht van rechten en verplichtingen aan een andere groepsmaatschappij blijft echter onderworpen aan voorafgaande schriftelijke toestemming van Hét Servicecentrum; deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.
103	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 10.1	Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat de aansprakelijkheid vervalt per expiratedatum van de overeenkomst, aangezien een termijn van acht jaar na levering verder reikt dan de looptijd van de overeenkomst en dan de gebruikelijke verzekeringsdekking?	Zie vraag 7
104	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 10.1	Bent u bereid om de verwijzing naar de moedermaatschappij in dit artikel te verwijderen nu deze geen partij is noch wordt bij de overeenkomst?	Akkoord
105	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 10.1 en 10.3 jo. Aanbestedingsdocument par. 1.2.6	De aanbesteding leidt tot een separate overeenkomst per Opdrachtgever, terwijl artikel 10.1 één begrenzing per gebeurtenis en per contractjaar kent. Kan Opdrachtgever bevestigen dat gebeurtenissen die zich bij meerdere Opdrachtgevers voordoen en die voortvloeien uit hetzelfde handelen of nalaten, waaronder een verstoring in de gezamenlijk gebruikte print- en scanmanagementoplossing, als één gebeurtenis worden aangemerkt, en dat de begrenzing van € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.000.000 per contractjaar geldt over alle Opdrachtgevers tezamen?	Niet akkoord. Gebeurtenissen die binnen één overeenkomst met elkaar verband houden of uit hetzelfde handelen of nalaten voortvloeien, worden als één gebeurtenis aangemerkt. Omdat iedere Opdrachtgever een separate contractpartij is en een eigen overeenkomst sluit, gelden de aansprakelijkheidslimieten van € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.000.000 per contractjaar per afzonderlijke overeenkomst en niet over alle Opdrachtgevers gezamenlijk.

106	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 10.1 jo. Bijlage 7 VNG AIV, art. 16.1 en 16.2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 10 van de Conceptovereenkomst uitputtend van toepassing is, dat de artikelen 16.1 en 16.2 van de VNG AIV buiten toepassing blijven, en dat de begrenzing uitsluitend niet geldt bij dood of letsel en bij opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer?	De conceptovereenkomst prevaleert boven de VNG AIV. Voor zover bepalingen uit de VNG AIV strijdig zijn met artikel 10 van de Conceptovereenkomst, geldt derhalve artikel 10 van de Conceptovereenkomst.
107	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 5.5 jo. Bijlage 7 VNG AIV, art. 20.3	Kan Opdrachtgever bevestigen dat ondergeschikte omissies in een factuur er niet toe leiden dat de betalingstermijn niet aanvangt, maar binnen een redelijke termijn na melding kunnen worden hersteld, waarna de oorspronkelijke termijn van dertig dagen na ontvangst geldt?	Akkoord
108	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 2 jo. Aanbestedingsdocument par. 1.2.6 en par. 4.6	Artikel 2 van de Conceptovereenkomst rangschikt de ARIV Rijksinkoopvoorwaarden, terwijl de paragrafen 1.2.6 en 4.6 van het Aanbestedingsdocument de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden van toepassing verklaren en de ARIV niet bij de stukken zijn gevoegd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat uitsluitend de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden (Bijlage 7) van toepassing zijn en dat de verwijzing naar de ARIV in artikel 2 vervalt?	Akkoord. Uitsluitend de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden, zoals opgenomen in Bijlage 7, zijn van toepassing. De verwijzing naar de ARIV in artikel 2 van de Conceptovereenkomst berust op een vergissing en vervalt.
109	Aanbestedingsdocument, par. 4.4 jo. Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 4.3 jo. Bijlage 4 PvE, eis p	Zowel paragraaf 4.4 als artikel 4.3 van de Conceptovereenkomst bepalen dat geïndexeerde tarieven pas gelden na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, zonder reactietermijn of beoordelingsmaatstaf. Daarmee kan een objectieve CBS-indexering feitelijk onbeperkt worden geweigerd en ligt het inflatierisico gedurende maximaal acht jaar volledig bij Opdrachtnemer. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat de aangekondigde indexering wordt toegepast tenzij Opdrachtgever binnen één maand na aankondiging gemotiveerd bezwaar maakt of dat een reactie binnen één maand zal worden gegeven waarbij instemming niet op onredelijke gronden wordt onthouden?	Akkoord
110	Aanbestedingsdocument, hoofdstuk 6	Hoofdstuk 6 bepaalt dat van een geslaagde Proof of Concept alleen sprake is als de apparatuur zonder beperking of gebreken functioneert, en verbindt aan een niet-geslaagde POC een direct opeisbare boete van € 12.500. Daarmee kan een ondergeschikt en herstelbaar gebrek, of een oorzaak die in de infrastructuur van Opdrachtgever ligt, tot afwijzing en boete leiden. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat de POC wordt beoordeeld aan de hand van vooraf schriftelijk vastgelegde en objectief meetbare acceptatiecriteria, dat Opdrachtnemer een herstelperiode van tien werkdagen krijgt voordat de POC als niet-geslaagd geldt, en dat de boete uitsluitend verschuldigd is indien de apparatuur ook na die herstelperiode niet aan de criteria voldoet?	Zie vraag 34
111	Aanbestedingsdocument, par. 3.3.3	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de eis van ISO 9001 en ISO 27001 uitsluitend geldt voor onderaannemers die een wezenlijk deel van de opdracht uitvoeren, en dat voor overige onderaannemers een aantoonbaar gelijkwaardige borging van kwaliteit en informatiebeveiliging volstaat?	Akkoord
112	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, art. 11.2	Artikel 11.2 van de Conceptovereenkomst vereist overlegging van afschriften van polissen en bewijzen van premiebetaling. Inschrijver is verzekerd onder een concernbrede aansprakelijkheidsverzekering, waaronder medeverzekering van individuele opdrachtgevers en verstrekking van polisafschriften en premiebewijzen niet mogelijk is. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat een verzekeringscertificaat waaruit een dekking van ten minste € 1.000.000 per schadegeval blijkt volstaat, en dat de concernbrede polisstructuur gehandhaafd mag blijven?	Akkoord. Een verzekeringscertificaat waaruit blijkt dat Opdrachtnemer onder een concernbrede aansprakelijkheidsverzekering is verzekerd voor ten minste € 1.000.000 per schadegeval volstaat. De concernbrede polisstructuur mag worden gehandhaafd; afzonderlijke medeverzekering van iedere Opdrachtgever en overlegging van volledige polisafschriften en premiebewijzen worden niet verlangd.
113	Aanbestedingsdocument, par. 3.3.1	Paragraaf 3.3.1 vereist dat Opdrachtgever primair dekkend is meeverzekerd onder de polis van Inschrijver. Kan Opdrachtgever toelichten wat Opdrachtgever daarmee bedoelt?	Met "primair dekkend meeverzekerd" is bedoeld dat Hét Servicecentrum bij aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitvoering van de opdracht rechtstreeks onder de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer is meeverzekerd, met een minimale dekking van € 1.000.000 per schadegeval.
114	Aanbestedingsdocument, par. 1.2.3	Paragraaf 1.2.3 bepaalt dat geen afnameverplichting geldt en dat zowel het aantal apparaten als het afdrukvolume in positieve en negatieve zin kan wijzigen. De tarieven worden echter gecalculeerd op de in Bijlage 8 opgenomen aantallen en volumes. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Bijlage 8 als uitgangspunt voor de inschrijving geldt en dat partijen bij een structurele afwijking van meer dan 20% ten opzichte van dit uitgangspunt in overleg treden over herijking van de tarieven?	Zie vraag 29
115	Bijlage 3 Prijzenblad	Kunt u aangeven op welke werkzaamheden buiten het inbegrepen onderhoud u doelt?	Daarmee worden werkzaamheden bedoeld die niet onder het reguliere onderhoud en de service van vallen zoals opgenomen in het PVE.
116	Aanbestedingsdocument 2.1.4 Planning	U geeft aan uiterlijk 29 september de antwoorden op de verduidelijkingsvragen te publiceren. Indien deze antwoorden aanleiding geven tot aanvullende verduidelijkingsvragen, biedt u inschrijvers dan nog de mogelijkheid deze te stellen? Zo ja, op welke wijze en binnen welke termijn?	Zie vraag 73

117	Aanbestedingsdocument 5.5 K3 Plan van aanpak, implementatie en retourneren	Zijn er locaties, waaronder locaties van de Regionale Ambulancevoorziening, waarvoor vanwege een 24/7-operatie, crisisfunctie of kritieke bedrijfsprocessen afwijkende implementatievensters, beschikbaarheidseisen, escalatielijnen of terugvalvoorzieningen gelden? Zo ja, kan Opdrachtgever deze locaties en voorwaarden specificeren?	Voor de gevraagde printdienstverlening zijn geen afwijkende implementatievensters, beschikbaarheidseisen, escalatielijnen of terugvalvoorzieningen van toepassing vanwege een 24/7-operatie, crisisfunctie of kritieke bedrijfsprocessen.
118	Aanbestedingsdocument 5.5 K3 Plan van aanpak, implementatie en retourneren	De 40 single-function printers maken onderdeel uit van de opdracht, maar zijn niet opgenomen in het overzicht van de huidige situatie in Bijlage 8. Kan Opdrachtgever voor deze printers de huidige locaties verstrekken t.b.v. de implementatie?	Zie vraag 4
119	Bijlage 4. PvE.	In het Programma van Eisen wordt uitsluitend gesproken over toner. Kan de opdrachtgever bevestigen dat hiermee uitsluitend tonertechnologie wordt bedoeld en dat inkjettechnologie niet is toegestaan?	Akkoord. Met de verwijzingen naar toner in het Programma van Eisen wordt tonertechnologie bedoeld. Voor de in deze aanbesteding gevraagde apparatuur is inkjettechnologie niet toegestaan.
120	Bijlage Aanbestedingsdocument. 6 PoC.	Kan de opdrachtgever bevestigen dat inschrijver de gelegenheid krijgt om een PoC binnen vijf werkdagen te herstellen, voordat wordt overgegaan tot definitieve afkeuring en het opleggen van een boete?	Akkoord
121	Bijlage Aanbestedingsdocument	Kan de opdrachtgever bevestigen dat het bij inschrijving volstaat om een startverklaring van een geaccrediteerde instantie te overleggen waaruit blijkt dat de implementatie van ISO 27001 reeds is gestart, en dat de definitieve certificering vóór aanvang van de overeenkomst wordt behaald?	Niet akkoord. Bij inschrijving dient Inschrijver te beschikken over ISO 27001 of een aantoonbaar gelijkwaardige borging. Een verklaring dat het certificeringstraject uitsluitend is gestart en dat certificering pas vóór aanvang van de overeenkomst wordt behaald, volstaat niet.
122	Bijlage Aanbestedingsdocument	Is de opdrachtgever bereid een tweede Nota van Inlichtingen te organiseren indien de beantwoording van de eerste NvI daartoe aanleiding geeft?	Zie vraag 73
123	Bijlage Aanbestedingsdocument	Kan de opdrachtgever aangeven uit hoeveel personen de beoordelingscommissie bestaat en welke functies zij vertegenwoordigen?	De beoordelingscommissie bestaat uit 4 personen met passende kennis en kunde mbt de aanbesteding en de beoordeling hiervan.
124	Bijlage 3. Prijzenblad.	Kan de opdrachtgever bevestigen dat zowel een interne als een externe finisher mag worden aangeboden, mits alle gevraagde afwerkingsfunctionaliteiten beschikbaar zijn? Indien akkoord, verzoekt inschrijver tevens te bevestigen dat het prijzenblad dienovereenkomstig wordt aangepast.	Akkoord. Naast een interne finisher mag ook een externe finisher worden aangeboden, mits deze minimaal voldoet aan alle gevraagde afwerkingsfunctionaliteiten en capaciteiten. Het prijzenblad wordt hiervoor niet aangepast; inschrijvers kunnen de prijs van de aangeboden finisher invullen bij de bestaande post voor de interne finisher.
125	Bijlage 4 PvE. Commercieel en Facturatie. eis P	Kan de opdrachtgever bevestigen dat, naast afdrukprizen, ook de kosten voor de SaaS print en scanmanagementoplossing en bijbehorende softwarelicenties jaarlijks geïndexeerd mogen worden?	Zie vraag 13
126	Bijlage 4 PvE. eis 14a-II	In de praktijk kiezen gebruikers er vaak voor om scans eerst naar het eigen e-mailadres te sturen en deze vervolgens vanuit de eigen mailbox door te sturen naar de juiste ontvanger. Dit verkleint het risico dat op de MFP per ongeluk een onjuist of gelijkend e-mailadres wordt geselecteerd. Daarnaast biedt deze werkwijze een extra controlemoment: de gebruiker kan vóór het doorsturen controleren of de scan volledig, leesbaar en correct is. Kan opdrachtgever, gezien deze gebruiksvriendelijke en gecontroleerde werkwijze, punt a-II laten vervallen of wijzigen van een eis naar een wens?	We zijn bereid om bij eis 14 a) ii. een alternatief toe te voegen: Een gebruiker een bestemming kan opzoeken in de Global Address List of het mogelijk is om scanknoppen aan te maken die (per knop) rechtstreeks scannen naar een vast e-mailadres dat door een beheerder is gedefinieerd.
127	Bijlage 4 PvE. eis 13b	U vraagt de mogelijk tijdens het printen vanuit elk OS en app alle afwerkopties mee te kunnen geven. Enkele van deze systemen ondersteunen standaard niet alle opties. Bijvoorbeeld vanaf een ChromeOS extensie of een android/iOS app zijn opties als boekjes maken en perforeren niet mogelijk vanaf de extensie of de app. Inschrijver kan aan de hele eis 13 voldoende, behalve 13b waar het systemen betreft die gebruik maken van een extensie of app (iOS/Android/ChromeOS). Nietten is nog altijd mogelijk vanuit het display van de MFP. Inschrijver wil u vragen in de eis een uitzondering te maken voor de ChromeOS en smartphone extensie op dit punt. Bij afdrukken vanuit andere systemen als Windows en Mac worden alle opties volledig ondersteund.	Akkoord. Eis 13 b) vervalt in zijn geheel. De nadruk ligt niet op deze platformen. Er wordt inderdaad wel verlangd dat de aangeboden oplossing deze gangbare platformen technisch ondersteunt en dat er vandaan geprint kan worden.