

nummer	Document	Paragraaf, artikel, bijlagenummer	Vraag	Antwoord
	1 Antwoorden NVI 1 d.d. 31-01-2025	Vraag 40	Naar aanleiding van uw reactie op vraag 40 in de Nota van Inlichtingen constateren wij dat er geen inhoudelijk antwoord is gegeven op ons verzoek om verduidelijking. In plaats daarvan wordt aangegeven dat het aan de professional is om dit zelf in te vullen. Wij wijzen u erop dat het transparantiebeginsel uit artikel 1.9 van de Aanbestedingswet 2012 vereist dat inschrijvers op een duidelijke en ondubbelzinnige wijze worden geïnformeerd over de eisen en beoordelingscriteria. Op dit moment wordt in Casus 3 al expliciet gevraagd naar het proces voor garantie- en reparatieafhandeling. Door dit aspect ook in Casus 1 te verwerken, ontstaat onnodige dubbeling, wat niet alleen inefficiënt is voor inschrijvers maar ook inconsistentie in de beoordeling kan veroorzaken. Wij verzoeken u daarom: a) Te bevestigen dat de bullet "Welk proces hanteert inschrijver voor reparaties en garantieafhandeling" in Casus 1 wordt geschrapt, aangezien dit reeds volledig wordt behandeld in Casus 3. b) Indien u dit verzoek niet inwilligt, een duidelijke toelichting te geven waarom u deze eis op twee verschillende plaatsen handhaaft en hoe u de beoordeling van de antwoorden op Casus 1 en Casus 3 in dat geval onderscheidend vormgeeft.	Wij begrijpen uw zorg met betrekking tot mogelijke dubbelingen tussen Casus 1 en Casus 3. Echter, Casus 1 richt zich op de implementatie en ingebruikname van het product gedurende de contractperiode. Hierin wordt gevraagd naar het volledige proces vanaf bestelling tot operationele inzet. De garantie- en reparatieafhandeling is een integraal onderdeel van een goed functionerend bestel- en volgsysteem en heeft daarom relevantie binnen deze context. Ter waarborging van een transparante beoordeling zullen de deskundige beoordelaars in de beoordelingssystematiek specifiek differentiëren tussen de implementatie-aspecten van reparaties en garantie in Casus 1 en de structurele service-afspraken in Casus 3.
	2 Antwoorden NVI 1 d.d. 31-01-2025	Vraag 41	Naar aanleiding van uw reactie op vraag 41 in de Nota van Inlichtingen constateren wij dat er geen antwoord is gegeven op de subvragen a en b. In plaats daarvan wordt aangegeven dat het aan de professional is om dit zelf in te vullen. Wij wijzen u erop dat het transparantiebeginsel uit artikel 1.9 van de Aanbestedingswet 2012 vereist dat inschrijvers op een duidelijke en ondubbelzinnige wijze worden geïnformeerd over de eisen en beoordelingscriteria. In dit geval is niet helder wat er concreet van inschrijvers wordt verwacht met betrekking tot het "in de praktijk brengen van educatie op het gebied van onderwijskundige oplossingen" en hoe dit zich verhoudt tot garantie- en reparatieafhandeling. Om een gelijk speelveld te waarborgen en doublures in de beantwoording te voorkomen, verzoeken wij u om: a) Een duidelijke uitleg te geven van wat u bedoelt met het in de praktijk brengen van educatie in het kader van deze aanbesteding. b) Een voorbeeld kunt geven van het in de praktijk brengen van educatie. c) Specifiek aan te geven hoe dit aspect zich verhoudt tot garantie- en reparatieafhandeling. Wij zien uw verduidelijking op vraag a, b en c inclusief motivering met belangstelling tegemoet.	a) Met het "in de praktijk brengen van educatie op het gebied van onderwijskundige oplossingen" bedoelen wij dat de inschrijver actief bijdraagt aan de kennisoverdracht en praktische toepassing van de geboden oplossingen binnen de onderwijsinstelling. b) Een concreet voorbeeld hiervan is een leverancier van digitale leeromgevingen die naast de technische implementatie ook docenten en ondersteunend personeel traint in het effectief gebruik van de producten. c) De educatieve component is met name relevant bij de ingebruikname en efficiënte toepassing van de onderwijskundige oplossing. Indien eindgebruikers goed getraind zijn in het gebruik en beheer van de oplossing, kan dit bijdragen aan het verminderen van onnodige storingen en verkeerd gebruik, wat indirect invloed heeft op garantie- en reparatieverzoeken.
	3 Antwoorden NVI 1 d.d. 31-01-2025	Vraag 49	Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 49 in de Nota van Inlichtingen hebben wij behoefte aan verdere verduidelijking met betrekking tot de invulling van de inruiltabel. U geeft aan dat aanbestedende dienst percentages wil zien van inschrijvers die bereid zijn om devices na drie jaar in te nemen, zowel in percentage aantallen als in percentage restwaarde ten opzichte van de nieuwprijs. Echter, de term "percentage in aantallen" is niet eenduidig en kan op verschillende manieren worden geïnterpreteerd. Daarom verzoeken wij u om expliciet toe te lichten: a) Wat wordt bedoeld met "percentage in aantallen"? Doelt u hiermee op een vast percentage van de oorspronkelijk geleverde devices dat gegarandeerd wordt teruggenomen? Of betreft dit een andere methodiek? b) Welke rekenmethode wordt door de aanbestedende dienst gehanteerd om deze percentages te beoordelen? c) Zijn er specifieke voorwaarden verbonden aan de inname van devices die inschrijvers moeten meenemen in hun aanbidding? Wij zien uw verduidelijking op vraag a, b en c inclusief motivering met belangstelling tegemoet.	a) Met "percentage in aantallen" wordt bedoeld het percentage van de oorspronkelijk geleverde devices dat inschrijver bereid is om na drie jaar terug te nemen. Dit percentage geeft aan welk deel van het totaal aantal devices uit de oorspronkelijke levering gegarandeerd wordt teruggenomen door de inschrijver. b) Er wordt geen rekenmethode toegepast, deze overzichten zijn informatief voor de aanbestedende dienst en worden als zodanig op geen enkele wijze beoordeeld of een rekenmethode op gehanteerd. c) Zoals inschrijver kan lezen staan de voorwaarden in een A-status en B-status omschreven in de verduidelijking van het prijzenblad.

4	Antwoorden NVI 1 d.d. 31-01-2025	Vraag 40	Naar aanleiding van de uitvraag in Casus 1: Van bestelling tot levering is het ons niet volledig duidelijk wat u precies bedoelt met de volgende passage: "Tevens omschrijft inschrijver hoe de SLA en KPI worden vertaald en hoe inschrijver deze meet en rapporteert." Om een correcte en volledige beantwoording te kunnen geven, verzoeken wij u om nader toe te lichten: a) Wat bedoelt u met "vertalen" van de SLA en KPI? b) Welke specifieke KPI's en SLA-aspecten verwacht u dat inschrijver beschrijft? Wij verzoeken u om deze punten nader te verduidelijken, zodat wij onze casusuitwerking optimaal kunnen afstemmen op uw verwachtingen.	a) Met het "vertalen" van de SLA en KPI bedoelen wij dat inschrijver tenminste dient te beschrijven hoe de eisen en afspraken in de SLA en KPI's worden toegepast in de praktijk. Dit omvat hoe de beschreven afspraken en indicatoren operationeel worden gemaakt in processen en werkwijzen binnen uw organisatie. Hoe de inschrijver de naleving van deze afspraken borgt: Bijvoorbeeld welke interne processen worden ingericht om ervoor te zorgen dat KPI's worden gehaald en SLA-afspraken worden nagekomen. Hoe resultaten worden gemonitord en gerapporteerd: Dit houdt in dat u moet uitleggen hoe u voortgang, prestaties en eventuele afwijkingen meetbaar maakt en inzichtelijk maakt aan de Opdrachtgever via rapportages en evaluaties. Kortom, wij verwachten een duidelijke en uitvoerbare aanpak die inzicht geeft in hoe u invulling geeft aan de SLA's en KPI's, hoe u deze naleeft en hoe u hierover transparant rapporteert. b) Zoals omschreven in het aanbestedingsdocument in de hoofdstukken 5.3.a en 5.3.b
5		Vraag 5.2.1- bullet 5	U vraagt om een tijdelijk een vervangend device als een device defect is. Is het een mogelijkheid dat Opdrachtnemer een pool van vervangende device bij Opdrachtgever ter beschikking stelt? De omvang en samenstelling van deze pool van vervangende device kunnen we in gezamenlijk afstemmen. Deze swap pool zou dan op 1 of 2 locaties van Spaarnesant direct beschikbaar zijn. Het defecte device wordt dezelfde werkdag opgehaald door Opdrachtnemer. Is deze opzet wenselijk voor Opdrachtgever? Zo niet; graag verduidelijking over de gewenste situatie.	Wij waarderen uw suggestie en beschouwen het beschikbaar stellen van een "swap pool" van vervangende devices als een mogelijke oplossing welke toelaatbaar is. Echter, wij willen benadrukken dat de kern van onze uitvraag blijft bestaan: namelijk dat er bij defecten dezelfde dag een vervangend, gelijkwaardig device beschikbaar moet zijn voor de eindgebruiker.
6	Nvi 1	Vraag 6/7	Bij zowel vraagnummer 6 als 7 wordt om een uitbreiding van het aantal A4 bij casus 1 gevraagd. Volgens de kolom 'paragraaf,artikel,bijlagennummer' lijkt het erop dat het bij vraagnummer 7 moet gaan over casus 3. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dit is correct.
7	Nvi 1	Vraag 39/45	U geeft aan dat u niet akkoord gaat met een fabrieksgarantie van 1 jaar voor Apple-producten. Wij verzoeken u nogmaals om deze eis te heroverwegen en in lijn te brengen met de werkelijke fabrieksgarantie van Apple. Indien u deze eis handhaaft, verzoeken wij u om een gedetailleerde toelichting te geven over hoe inschrijvers aan deze voorwaarde kunnen voldoen, gezien het feit dat een fabrieksgarantie van drie jaar voor Apple-producten niet bestaat.	De eis van een garantieperiode van drie jaar is opgesteld met het oog op de totale kosten van eigenaarschap (TCO) en het belang van duurzaamheid en continuïteit binnen de dienstverlening. Dit sluit aan bij de doelstellingen van de aanbestedende dienst om gedurende de contractperiode een betrouwbare en langdurige werking van de hardware te waarborgen, zonder onverwachte kosten voor reparaties of vervanging. Wij wijzen erop dat de wijze waarop inschrijvers aan deze eis voldoen, onderdeel is om zich te onderscheiden in hun aanbieding. Het is niet vereist dat de verlenging afkomstig is van Apple zelf, zolang de oplossing voldoet aan de gestelde eis van een garantieperiode van drie jaar en dit duidelijk wordt beschreven. Het handhaven van deze eis is daarmee in lijn met de doelstellingen van de aanbestedende dienst en biedt inschrijvers voldoende flexibiliteit om met een passende oplossing te komen.
8	Nvi 1	Vraag 46	U bundelt de verschillende licenties van Jamf Safe Internet, Jamf Protect en Jamf School. Deze hebben alle drie een andere prijsstelling. U geeft qua aantallen tevens 27200 uit. Is onze aanname correct dat u dus 27200 devices verwacht uit te rusten met alle bovengenoemde licenties? Daarmee zal de rekensom in het prijzenblad dus uitkomen op 'optelsom prijs licenties'*4*27200. Is dit correct? Zo nee, zou u hierover verder uitleg willen verschaffen?	Neen, de aantallen devices betreft geen 27200. De licentiekosten zoals omschreven in het prijsblad zijn gebaseerd op totale geschatte kosten over vier jaren. Inschrijvers dienen een prijs af te geven voor tezamen de kosten voor Jamf Safe Internet en Jamf school (27200 X ... =)
9	Nvi 1	Vraag 49	Uw uitleg verklaart nog niet hoe u het prijzenblad graag ingevuld wilt zien. Wat bedoelt u precies met 'percentage inruil op de aantallen'? Het is inschrijver onduidelijk wat hierin uw verwachting is.	Zie antwoord vraag 3.
10	Nvi 1	Vraag 9	U geeft hierin aan dat u enkel de producten Jamf Safe Internet en Jamf school geprijsd wilt zien. Voor de duidelijkheid, Jamf Protect en Jamf Connect maken geen onderdeel uit van de uitvraag?	Ja, dit is correct.