

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT Hardware Het Hogeland
Aanbestedende Dienst: gemeente Het Hogeland
Referentie: Z.HHL.094777

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Offerteaanvraag

Vraag:

In uw Offerteaanvraag staat bij 3.2.5 Gunningscriterium 3:
In een plan van aanpak van maximaal 3 A4 dient u onderstaande punten uit te werken. U dient hierbij de kaders uit par. 4.1.1 in acht te nemen.
Inschrijver kan geen relevante paragraaf 4.1.1. terugvinden in uw aanbestedingsdocumenten. Kunt u verduidelijken met welke kaders wij bij de beantwoording rekening moeten houden?

Antwoord:

Dit moet par. 3.2.1 zijn

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:	P1 ict hardware
------------------	-----------------

Beantwoord op:	13 nov 2025
-----------------------	-------------

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Offerteaanvraag

Vraag:

In uw Offerteaanvraag staat bij 4.9: Eventuele wijzigingsvoorstellen dienen voor de deadline voor het stellen van vragen gemotiveerd te worden ingediend via de vraag en antwoord module van Mercell. Inschrijver

vermoedt dat hier moet staan via de vraag en antwoord module van TenderNed. Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Dat klopt we zijn zojuist overgestapt op tenderned

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

4 nov 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PvE staat in Eis 1.2: Er wordt een vergelijking gemaakt op basis van dezelfde voorwaarden:

1. Aangeboden bij een zakelijk reseller;
2. Hetzelfde merk, type en configuratie;
3. Dezelfde aantallen.

Ben tu bereid hier als punt 4 aan toe te voegen: Soortgelijke leverings- en betalingscondities?

Antwoord:

We spreken hier over prijzen. Dat staat los van levering en betalingscondities

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op: 13 nov 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PvE staat in Eis 2.1: In de prijsbijlage (bijlage 4) dient een opslagpercentage opgegeven te worden voor onderstaande diensten. Na bestudering van uw Bijlage 4: Prijzenblad Aanbesteding ICT Hardware 2025 dienen wij in het tabblad 6 Overige diensten een prijs per gespecificeerde dienst in te vullen en geen opslagpercentage. Is onze aanname juist dat er hier sprake is van een verschrijving en dat hier moet staan tarieven?

Antwoord:

Dit is correct

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

13 nov 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PvE staat in Eis 2.2: Onder werkend opleveren wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: operationeel gebruiksklaar, inzetbaar /bruikbaar voor het doel waar het voor bedoeld is. Daarnaast is de toekomstige opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer van de apparatuur/hardware in een MDM (Mobile Device Management). Het beheren van mobiele devices door uw contractpartner is een zeer ruim begrip waar onmogelijk in deze fase een onderbouwd tarief voor kan worden afgegeven. Bent u bereid om het gedeelte waarin Opdrachtnemer verantwoordelijk wordt gesteld voor het beheer van de apparatuur/hardware in een MDM niet van toepassing te verklaren?

Antwoord:

JA, hiertoe zijn we bereid. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de apparatuur / hardware in een MDM (Mobile Device Management)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

13 nov 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

Programma van Eisen In uw PvE staat in Eis 2.2: In prijsbijlage 4, dienen de volgende diensten te worden aangeboden:

- Uitpakken en afvoeren verpakkingsmateriaal;
- Labelen / bestikkeren gekoppeld aan CMDB;
- Volledig werkend opleveren.

Inschrijver merkt op dat u in uw prijzenblad in het tabblad overige diensten nog meer diensten heeft gespecificeerd waar Inschrijvers een tarief voor moeten invullen. De aard van deze diensten zijn dermate klantspecifiek dat Inschrijvers hier geen waarheidsgetrouwe prijs voor kunnen invullen. Als voorbeeld: hoe moet een Inschrijver inschatten welke kosten gemoeid zijn met het ondersteunen (ruim te interpreteren begrip) van het uitleveren van iPads /iPhones? Kunt u bevestigen dat Inschrijvers alleen de in uw Eis 2.2. genoemde diensten dienen te prijzen? Zo niet kunt u dan van iedere extra genoemde ondersteunende dienst een duidelijke scope van activiteiten publiceren?

Antwoord:

Toelichting is dat het gebruikersondersteuning is, geen inrichting. Dus puur een gebruiker op weg helpen bij een omruil / uitlevering van een ipad/iphone /laptop. Dit volgens procedures die wij opgesteld hebben. De overige diensten zoals plaatsen pc / monitoren spreekt voor zich.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

13 nov 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PvE staat in Eis 3.1: De bestelling per locatie wordt in één levering geleverd. Kunt u verduidelijken hoeveel afleveradressen Opdrachtgever heeft en waar deze gelegen zijn?

Antwoord:

We hebben 4 hoofd locaties, maar kan ook sporadisch op een kleine nevenlocatie zijn (dynamisch aantal)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

13 nov 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PvE staat in Eis 3.1: De bestelling per locatie wordt in één levering geleverd. Opdrachtgever heeft ook locaties op de Waddeneilanden. Kunt u verduidelijken of er ook leveringen op deze locaties dienen plaats te vinden en of hier langere leveringstermijnen voor mogen gelden?

Antwoord:

Dit klopt niet, komt te vervallen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

13 nov 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PvE staat in Eis 3.9: Opdrachtgever zal de producten na betaling van de factuur als zijn eigendom aanvaarden. Op de afleverlocatie wordt getekend voor ontvangst, wanneer er binnen 1 week geen bericht is verstuurd door opdrachtgever is de acceptatie van eigendom rond. Dit lijkt Inschrijver tegenstrijdig met elkaar. Wanneer zal Opdrachtgever eigendom accepteren? Bij betaling of 1 week na aflevering?

Antwoord:

Dit moet een week na aflevering zijn

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

13 nov 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

10

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PvE staat in Eis 3.11: Kleine bestellingen (tot 50 stuks); Voor kleinere bestellingen geldt dat deze binnen twee (2) werkdagen na opdrachtverstrekking verzonden moeten worden. Kunt u bevestigen dat het hier gaat om standaard producten welke op voorraad liggen bij uw contractpartner c.q. bij een Nederlandse geautoriseerde distributeur?

Antwoord:

Dit klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

13 nov 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

In uw Bijlage 4 Prijzenblad dienen Inschrijvers volgens het tabblad Totaalblad bij het tabblad 3. Netwerkapparatuur een opslagpercentage in te vullen. In het Tabblad 3 Netwerkapparatuur staat echter bij 3.1. Aruba Procurve 2530G-48 en 3.2. Aruba IAP-615: Let op: kortingspercentage in rood. Inschrijver merkt op dat er geen openbaar verifieerbare prijslijst van Aruba Procurve bestaat en dat kortingen door HPE/Aruba per klant en per aanschaf worden vastgesteld (o.a. afhankelijk van opdrachtomvang). Kunt u bevestigen dat Inschrijvers in het Tabblad 3 Netwerkapparatuur bij 3.1 en 3.2. een opslagpercentage dienen in te vullen?

Antwoord:

HPE / Aruba werkt inderdaad met adviesprijzen. Deze producten kunnen echter ook op een normale wijze worden ingekocht. DE opmerking kortingspercentage is onjuist. Gaat hier inderdaad om een opslagpercentage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ict hardware

Beantwoord op: 13 nov 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 7.1

Vraag:

Inschrijver verzoekt u om op te nemen dat Inschrijvers tenminste zelfstandig geautoriseerd reseller dienen te zijn voor de merken Apple en Samsung naast de genoemde merken in eis 3.4. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, hier gaan we niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ict hardware

Beantwoord op: 17 nov 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 6.3

Vraag:

U geeft het volgende aan: "Aan het retour- en reparatieproces zijn geen extra kosten verbonden." Inschrijver verzoekt u om hieraan het volgende toe te voegen: "Mits het binnen de garantie en voorwaarden valt."

Antwoord:

Garantie is akkoord, voorwaarden niet. de voorwaarden kunnen eventueel in overleg worden bepaald

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 6.1

Vraag:

Kunt u voorbeelden noemen van correctief onderhoud en aangeven hoe vaak dit is voorgekomen?

Antwoord:

Dit komt niet vaak voor, maar kom over / alle gevraagde producten gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 6.2

Vraag:

Kunt u aangeven wie de externe ICT-beheerder is?

Antwoord:

We beheren zelf alle systemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Programma van Eisen - 3.11

Vraag:

Inschrijver verzoekt u voor kleine bestellingen (tot 50 stuks) toe te voegen 'indien het voorradige artikelen betreft'. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, zien hier geen meerwaarde in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 2.1

Vraag:

Is onze aanname juist dat de kabels af-fabriek worden meegeleverd?

Antwoord:

Dit is juist

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 1.3

Vraag:

Wat verstaat u onder eerste levering?

Antwoord:

Zoals het hier omschreven staat, als er geen goederen nodig zijn. Bestaat er geen verplichting om wel een bestelling te plaatsen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 4 Prijzenblad - 6. Overige diensten

Vraag:

Inschrijver verzoekt u om in het prijzenblad op te nemen wat u verstaat onder volledig werkend opleveren. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Hiermee de eindgebruiker volledig ontzorgen. Dus bij levering van bijvoorbeeld een laptop volledig werkend opleveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 4 Prijzenblad - Overige diensten

Vraag:

Inschrijver wil u erop attenderen dat er te veel variabele factoren zijn om de prijzen voor kolommen B6 t/m B10 te kunnen bepalen. Zo verschillen prijzen per aantallen.
Om deze reden verzoekt Inschrijver u om de genoemde dienstverleningsaspecten vanaf kolom B6 t/m B10 te laten vervallen. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Hier gaan we niet mee akkoord. De omschrijving is duidelijk, hier staat een uurtarief tegenover.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ict hardware

Beantwoord op: 17 nov 2025

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Bijlage 4 Prijzenblad

Vraag:

Het is Inschrijver opgevallen dat het kortingspercentage van Apple niet goed doorrekent. Kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

Deze is aangepast een nieuwe prijsbijlage is geupload.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ict hardware

Beantwoord op: 17 nov 2025

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Programma van Eisen - Eis 2.4

Vraag:

Inschrijver wil u erop attenderen dat Apple met tijdelijke incentives werkt. Door te werken met een kortingspercentage profiteert u hier niet van. Met een opslagpercentage is dit wel het geval. Om deze reden verzoekt Inschrijver u om een opslagpercentage voor Apple apparatuur te hanteren in plaats van een kortingspercentage. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Hier gaan we niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ict hardware**Beantwoord op:** 17 nov 2025**Ref.nr.**

25

Onderwerp:

Offerteaanvraag - 2.4 Geschiktheidseisen

Vraag:

Inschrijver wil u erop attenderen dat HP, HPE, Aruba en Yealink een zeer specifieke combinatie is om aan één klant geleverd te hebben. Om deze reden verzoekt Inschrijver om toe te voegen dat Inschrijver in het algemeen gecertificeerd dient te zijn voor de betreffende merken. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Hier gaan we niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ict hardware**Beantwoord op:** 17 nov 2025**Ref.nr.**

26

Onderwerp:

Offerteaanvraag - 2.4 Geschiktheidseisen

Vraag:

Kerncompetentie 2: U vraagt uitgebreide kennis en ervaring met IGEL hardware en software inclusief een IGEL-certificering op het gebied van werkplek oplossingen en een 2e/3e lijns support (remote/onsite). Inschrijver wil u erop attenderen dat dit een zeer specialistische kerncompetentie is die niet in verhouding staat tot de scope van deze opdracht, gezien dit verder niet is uitgevraagd. Daarnaast zien we als leverancier zelden IGEL naast

Autopilot-dienstverlening. U loopt hiermee het risico dat een groot aantal partijen niet kan inschrijven en dat marktwerking onnodig wordt beperkt. Om deze reden verzoekt Inschrijver u kerncompetentie 2 te laten vervallen. Graag uw akkoord. Zo niet, verzoekt Inschrijver u om toe te lichten waarom u deze kerncompetentie proportioneel acht en een gelijk speelveld voor alle inschrijvers waarborgt.

Antwoord:

De IGEL software is nog steeds een essentieel onderdeel binnen onze gemeentelijke infrastructuur. We hebben nog een groot aantal thinclients in gebruik, deze moeten ook nog volledig ondersteund worden. Voor de andere delen binnen de organisatie gebruiken we inderdaad Autopilot.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Offerteaanvraag - 1.1 Korte beschrijving van de opdracht

Vraag:

Wat verstaat u onder het uitvoeren van onderhoud?

Antwoord:

Reparaties / preventief vervangen componenten

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op: 17 nov 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Offerteaanvraag - Planning

Vraag:

U heeft één vragenronde opgenomen in de planning. Onze ervaring leert dat Inschrijvers na een vragenronde nog belangrijke vragen kunnen hebben voor de aanbesteding. Om deze reden verzoeken we u om een tweede vragenronde in te lassen en de deadline hierop uit te stellen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Onze ervaring leert dat 1 ronde voldoende is tenzij de aanbesteding heel complex is. Een nadere vraag stellen over een eerdere vraag mag nog binnen twee dagen van de deadline nvi,

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ict hardware

Beantwoord op: 17 nov 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Offerteaanvraag - 3.2.5 Gunningscriterium 3

Vraag:

Inschrijver mist de kaders uit 4.1.1. Kunt u deze overleggen?

Antwoord:

Dit is een schrijffout er mist niks, zie het antwoord op vraag 1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ict hardware

Beantwoord op: 13 nov 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Offerteaanvraag - 3.2.3 Gunningscriterium 1

Vraag:

Wat bedoelt u precies met registratie van huidige devices?

Antwoord:

Huidige devices mag komen te vervallen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ict hardware

Beantwoord op: 17 nov 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Offerteaanvraag - 3.2.3 Gunningscriterium 1

Vraag:

U vraagt om 'uptime-garantie'. Tegelijkertijd geeft u in het Programma van Eisen aan dat er tevens een externe ICT-beheerder is en dat dit het eerste aanspreekpunt is. Het is inschrijver daarom nog niet duidelijk hoe u de rapportage van o.a. uptime-garantie in de praktijk ziet. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

We zijn zelf het primaire aanspreekpunt. Hebben geen externe beheerder. Dit is foutief. De uptime garantie is gericht op het platform bij de inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Offerteaanvraag - 3.2.3 Gunningscriterium 1

Vraag:

Om een zo'n concreet antwoord uit te werken, verzoeken wij u om te definiëren wat u onder problemen verstaat. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Problemen die kunnen optreden bij gebruik van de geleverde apparatuur / producten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Offerteaanvraag - 3.2.3 Gunningscriterium 1

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst een definitie geven van gebruiksklaar aanleveren?

Antwoord:

DE geleverde producten leveren naar wens van het Hogeland. Dit kan betekenen dat een gebruiker compleet ontzorgd moet worden, bijvoorbeeld een laptop compleet ingericht opleveren op locatie .

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ict hardware

Beantwoord op:

17 nov 2025