

Algemene informatie

Aanbesteding: Levering en bijbehorende diensten End User Devices
Aanbestedende Dienst: Gemeente Haarlem
Referentie: 20260015429

Toelichting:

Bij de tweede Nota van inlichtingen zal de definitieve concept Raamovereenkomst gevoegd worden met daarin opgenomen de wijzigingen zoals opgenomen in de Nota's van inlichtingen.

Vraag en antwoord

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In Hoofdstuk 3.1. van uw Aanbestedingsleidraad staat bij Uitrol EUD: Het keuzeproces: De keuzemogelijkheden EUD voorleggen aan (eind)gebruikers, het maken van ophaalafspraken met (eind)gebruikers, het gereed maken en transport van EUD; Inschrijver vermoedt dat hier moet staan: het maken van afleverafspraken, dan wel omruilafspraken. Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

De tekst in de Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.1 is aangepast.

Het keuzeproces: De keuzemogelijkheden EUD voorleggen aan (eind)gebruikers, het maken van ophaalafspraken met (eind)gebruikers;

De uitrol: Het gereed maken en transport van EUD, in een logistiek proces (eind)gebruikers hun oude apparatuur laten inleveren, gegevens van oude apparatuur wordt gemigreerd naar nieuwe apparatuur, eventuele omzetten van SIM-kaarten (eventueel naar e-SIM), (eind)gebruikers worden voorzien van nieuwe EUD en na een korte instructie aan het werk kunnen;

Zie tevens de aangepaste Aanbestedingsleidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In Hoofdstuk 3.2 van uw Aanbestedingsleidraad staat dat CO2 footprint reductie/circulariteit één van uw Doelstellingen is van de Opdracht. In Hoofdstuk 3.3. Scope van de Opdracht dat Inschrijvers moeten anticiperen op thuisleveringen van EUD (+/- 50x per jaar). U heeft hoge

ambities op het gebied van CO2 Footprint reductie. U begrijpt dat een thuislevering aanzienlijk meer CO2 footprint heeft, dan een centrale uitgifte van werkplekken als uw medewerkers toch op enig moment op kantoor zijn. Kunt u bevestigen dat u als grondhouding heeft dat thuisleveringen uitzonderingen blijven en alleen worden toegepast als er redelijkerwijs geen centrale uitgifte mogelijkheid is?

Antwoord:

Opdrachtgever laat de eis voor thuisleveringen en werkzaamheden aan thuiswerklocaties vervallen. Opdrachtgever zal deze indien noodzakelijk in eigen beheer uitvoeren of hier separate afspraken met opdrachtnemer over maken. De verwijzing naar thuisleveringen of thuiswerklocaties worden geschrapt uit PvE 9.6, 10.2.1, 10.2.5, uit de Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.1, 3.3, 3.5 en uit het prijsinvulformulier 2.1.2, 2.2.2, 2.5.2, 2.6.2.

Zie tevens de aangepaste documenten welke bij deze Nota van inlichtingen zijn gevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In Hoofdstuk 8.3 van uw Aanbestedingsleidraad staat: Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf. Kosten die niet in de Inschrijving genoemd en in het Prijzenblad gespecificeerd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van product en de dienst, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Mag Inschrijver er vanuit gaan dat als Opdrachtgever aan haar contractpartner (extra) diensten vraagt die niet in het prijzenblad vermeld staan, dat zij hiervoor een marktconform tarief voor mag berekenen?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In Hoofdstuk 8.3 van uw Aanbestedingsleidraad staat: Inschrijver is desgevraagd in staat de bedrijfseconomische realiteit van de aangeboden prijzen te onderbouwen, ook op onderdelen. Kunt u bevestigen dat ieder afgegeven tarief realistisch moet zijn en dat dit tarief bij verificatie moet kunnen worden onderbouwd op basis van de P*Q methode: realistische tijdsinzet x realistisch uurtarief en dat als op basis van deze methode blijkt dat op P en/of Q geen realistische tijd of tarief wordt gecalculeerd, dat de inschrijving ongeldig wordt verklaard?

Antwoord:

Het gunningscriterium Prijs wordt beoordeeld conform de methodiek zoals beschreven in hoofdstuk 8.3 van de Aanbestedingsleidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In Hoofdstuk 8.3 van uw Aanbestedingsleidraad staat: Inschrijver is desgevraagd in staat de bedrijfseconomische realiteit van de aangeboden prijzen te onderbouwen, ook op onderdelen. Kunt u bevestigen dat ieder afgegeven tarief op zich realistisch moet zijn ten opzichte de gevraagde werkzaamheden en de normaal in de arbeidsmarkt gehanteerde uurtarieven en dat Inschrijvers dus niet mogen "schuiven" met tarieven om zodoende een betere score te krijgen op dit gunningscriterium?

Antwoord:

Het gunningscriterium Prijs wordt beoordeeld conform de methodiek zoals beschreven in hoofdstuk 8.3 van de Aanbestedingsleidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In Hoofdstuk 8.3. van uw Aanbestedingsleidraad staat: De in het Prijzenblad genoemde percentages en tarieven gelden als vaste verrekenprijzen voor de onder de raamovereenkomst door Opdrachtgever van Opdrachtnemer af te nemen producten en diensten. Kunt u bevestigen dat het genoemde opslagpercentage vast staat voor de overeenkomst en dat de afgegeven dienstverleningstarieven mogen worden geïndexeerd conform de werkwijze in uw Raamovereenkomst?

Antwoord:

Na 1 april 2027 kunnen de tarieven van de Aanvullende Dienstverlening jaarlijks geïndexeerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In Hoofdstuk 3.6 van uw Aanbestedingsleidraad staat: In het kader van deze aanbesteding worden géén aanvullende (uitvoerings)voorwaarden ten aanzien van Social Return aan Inschrijvers opgelegd. Inschrijver ziet dit op basis van uw MVI doelstellingen (doelstelling 6) als een gemiste kans om van Inschrijvers niet te vragen om een aantoonbare en kwantificeerbare bijdrage te leveren aan sociale inzet gedurende de looptijd van de overeenkomst. Zeker omdat u van uw contractpartner verwacht dat zij u met tal van diensten ondersteunt bij de uitlevering en inname van EUD. Een vrijblijvend gesprek na gunning achten wij hiervoor een magere invulling. Bent u bereid om alsnog een Social Return verplichting op te nemen in uw aanbesteding, dan wel bij het beoordelingskader van uw kwaliteitscriterium Duurzaamheid een extra positieve waardering op te nemen als een Inschrijver hier zichzelf concrete sociale verplichtingen oplegt?

Antwoord:

De aanbestedende dienst merkt het volgende op.

In de Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond wordt Social Return toegepast volgens het Protocol Social Return on Investment (SROI), waarin is bepaald dat SROI wordt opgenomen wanneer in de aanbestedingsdocumenten een dergelijke eis is gesteld. Het protocol laat daarbij ruimte voor maatwerk en alternatieve invulling, indien de aard van de opdracht hierom vraagt of wanneer dit door de aanbestedende dienst wenselijk wordt geacht. (Bijlage 8)

In het onderhavige aanbestedingstraject is er bewust voor gekozen geen SROI verplichting als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De aanbestedende dienst blijft van oordeel dat, gezien de scope en aard van deze opdracht, het opnemen van een formele, kwantitatieve SROI eis niet proportioneel is.

Dit neemt niet weg dat het SROI protocol, zoals vastgesteld door de regiogemeenten, tevens voorziet in de mogelijkheid om Social Return op alternatieve wijze te realiseren, bijvoorbeeld via inzet van expertise, manuren of samenwerking met sociale ondernemingen, mits dit in overleg met de opdrachtgever wordt afgestemd (Protocol SROI, paragraaf 7.4). (Bijlage 8).

Om deze reden ziet de aanbestedende dienst op dit moment geen aanleiding om het aanbestedingsdocument te wijzigen door alsnog een verplichte Social Return eis op te nemen.

Wel zal de aanbestedende dienst, in lijn met het MVI beleid, de mogelijkheid onderzoeken om binnen het kwaliteitscriterium Duurzaamheid een positieve beoordelingsruimte op te nemen voor inschrijvingen waarin Inschrijvers uit eigen initiatief een aantoonbare, kwantificeerbare en realistische sociale bijdrage voorstellen. Het staat Inschrijvers derhalve vrij om in hun kwaliteitsplan aanvullende sociale maatregelen op te nemen, waaronder:

- het creëren van werk of leerplaatsen voor doelgroepen zoals genoemd in het SROI protocol (Participatiewet, BBL/BOL, VSO/PRO e.d.);
- het aanbieden van stages of werkervaringsplekken conform de in het protocol beschreven waarderingen (categorie 7.2);
- het toepassen van sociaal inkopen bij Sociale Firma's of CSO geregistreerde organisaties (categorie 7.3);
- het leveren van maatschappelijk verantwoorde activiteiten waarbij kennis, inzet of uren worden ingezet ten behoeve van sociale initiatieven (categorie 7.4).

De aanbestedende dienst benadrukt dat dergelijke vrijwillige voorstellen positief kunnen bijdragen aan de beoordeling, mits zij specifiek, uitvoerbaar, controleerbaar en aantoonbaar gekoppeld zijn aan de opdracht en passen binnen de beoordelingssystematiek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PvE Eis 2.9.6 staat: Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 5% goedkoper is dan

de offerte van Opdrachtnemer (inkoopprijs + opslag), dan heeft Opdrachtgever het recht de opdracht buiten de Raamovereenkomst te verstrekken aan een derde. De marktconformiteitseis geldt ook voor eventueel af te nemen (aanvullende) optionele dienstverlening. Kunt u bevestigen dat bij u bij een dergelijk vergelijk uitgaat van een aanbod van een Nederlandse zakelijke geautoriseerde reseller en hier ook vergelijkwaardige leverings- en betalingscondities gelden?

Antwoord:

Een derde partij die meer dan 5% goedkoper is dan de Opdrachtnemer wordt in zulk geval gehouden aan dezelfde voorwaarden die in de Aanbestedingsleidraad zijn gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PVE Eis 8.1.14 staat: Het portaal biedt een eindgebruiker om in het geval van een Choose-Your-Own-Device scenario het resterende bedrag dat boven het voor hen gestelde budget ligt, bij een aankoop via iDeal of creditcard bij te betalen. Kunt u toelichten of naar uw mening dit nog steeds een zakelijke aankoop betreft of dat, door het bijbetalen door uw medewerker, het device eigendom wordt van uw medewerker en er derhalve sprake is van consumentenrecht?

Antwoord:

Het betreffende device blijft eigendom van Opdrachtgever (gemeente Haarlem).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PvE Eis 9.3 staat: Indien het Product niet, of niet binnen redelijke termijn te herstellen is dient Inschrijver het Product te vervangen door identieke of gelijkwaardige hardware. Gedurende de eerste 24 maanden na aanschaf vindt dit kosteloos plaats. De standaard fabrieksgarantie is 1 jaar. Uw eis dat u kosteloze vervanging wilt gedurende 24 maanden als het product niet of niet snel genoeg kan worden gerepareerd impliceert volgens ons dat u 24 maanden garantie wilt. Kunt u verduidelijken wat u hier van Inschrijvers verwacht?

Antwoord:

Voor de eerste 24 maanden geldt dat wanneer een product niet of niet binnen een redelijke termijn herstelt kan worden, het kosteloos vervangen dient te worden door identieke of gelijkwaardige hardware.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw PvE Eis 10.3.5 staat: Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen, voortvloeiend uit de Raamovereenkomst, niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten. Kunt u bevestigen dat u alleen dat deel van de betaling zult opschorten wat ziet op het deel waarop Opdrachtnemer niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

13

Concept Raamovereenkomst

Vraag:

In Artikel 9.4 staat: De overeengekomen prijzen en tarieven voor Dienstverlening, zoals vermeld in de Inschrijving, zijn vast gedurende de initiële periode. In uw PvE Eis 2.9.7. staat: Uitsluitend voor Aanvullende Dienstverlening kan geïndexeerd worden per 1 april 2027. Kunt u verduidelijken wanneer uw contractpartner haar dienstverleningstarieven mag indexeren?

Antwoord:

Na 1 april 2027 kunnen de tarieven van de Aanvullende Dienstverlening jaarlijks geïndexeerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Prijsinvulformulier

Vraag:

In uw Bijlage 9 Prijsinvulformulier staat in het kopje: Vervanging 1.000 EUD (0,5 uur uitrol per EUD). Kunt u bevestigen dat de in te vullen tarieven gebaseerd moeten zijn op een projectomvang van 1.000 EUD (oftewel tarief x 1.000 EUD = in te vullen totaal tarief) op uw (hoofd)locaties en niet via thuisleveringen?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat het om leveringen op haar hoofdlocaties betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Prijsinvulformulier

Vraag:

In uw Bijlage 9 Prijsinvulformulier staat in het kopje: Vervanging 1.000 EUD de toevoeging tussen haakjes: 0.5 uur uitrol per EUD. Wij nemen aan dat dit vanuit Opdrachtgever een indicatie is van de hoeveelheid tijd er volgens u gemoeid is met de uitrol van een EUD (voorbereiding, uitgifte). Kunt u verduidelijken wat u met deze toevoeging bedoelt en hoe Inschrijvers hiermee in het Prijzenblad rekening moeten houden?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft 0,5 uur per EUD aan om het resultaat van de inschrijvingen op gelijke grond te kunnen beoordelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Prijsinvulformulier

Vraag:

In uw Bijlage 9 Prijsinvulformulier staat in het kopje: Reparatie (excl. vervangende onderdelen; meest voorkomende reparaties zijn schermvervangingen) bij 2.6.1. en 2.6.2. (ALL-IN UUR TARIEF). Wij nemen aan dat dit betrekking heeft op reparaties buiten garantie en dat het in te vullen uurtarief inclusief voorrijkosten is?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Prijsinvulformulier

Vraag:

In uw Bijlage 9 Prijsinvulformulier staat in het kopje: Reparatie (excl. vervangende onderdelen; meest voorkomende reparaties zijn schermvervangingen) bij 2.6.3. Reparatie op locatie van de Opdrachtnemer. Wij nemen aan dat dit betrekking heeft op reparaties buiten garantie en dat het in te vullen uurtarief inclusief pick-up en return kosten is?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Prijsinvulformulier

Vraag:

In uw Bijlage 9 Prijsinvulformulier staan 3 groene cellen waarin totaalprijzen staan van respectievelijk het opslagpercentage, de totale kosten van het vervangingsproject en de kosten van de aanvullende diensten. In uw Aanbestedingsleidraad staat in Hoofdstuk 7.8 beoordeling prijs dat de ingevulde prijzen worden beoordeeld op Score Opslagmarge en Score Diensten. Kunt u bevestigen dat voor het bepalen van de score Diensten de groene cellen F20 en F50 bij elkaar worden opgeteld en dat deze totaal som wordt ingevuld in het formuleveld ""aangeboden prijs Diensten"?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.**Onderwerp:**

19

GIBIT 2023

Vraag:

GIBIT Artikel 4.2 i en ii Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met het aanpassen van de vaste en fatale termijnen in art 4.2 i en ii GIBIT 2023 en Opdrachtnemer in gebreke stellen bij een niet tijdige levering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

20

Onderwerp:

GIBIT 2023

Vraag:

Artikel 9 van de GIBIT hanteert geen acceptatietermijn. Dit brengt grote rechtsonzekerheid mee voor inschrijver. Inschrijver stelt daarom de volgende toevoeging voor 'Bij het uitblijven van enige mededeling omtrent acceptatie binnen een termijn van twee weken vanaf de levering geldt levering als door Opdrachtgever geaccepteerd.' Graag uw akkoord.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord om aan art 9 GIBIT 2023 toe te voegen 'Bij het uitblijven van enige mededeling omtrent acceptatie binnen een termijn van twee weken vanaf de levering geldt levering als door Opdrachtgever geaccepteerd.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
21

Onderwerp:
GIBIT 2023

Vraag:

In artikel 18.1 van de GIBIT is het nu verboden om informatie te delen met onderaannemers, aandeelhouders, accountants, professionele adviseurs, etc. In de toelichting van de VNG op de GIBIT is opgenomen dat hiervoor een uitzondering wordt gemaakt. Kunt u bevestigen dat informatie gedeeld mag worden met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst? Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat het toegestaan is in het kader van art 18.1 GIBIT 2023 om informatie te delen met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
22

Onderwerp:
GIBIT 2023

Vraag:

In artikel 29.5 van de GIBIT is de meldplicht voor incidenten in verband met informatiebeveiliging opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht enkel de incidenten bedoelt welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van Opdrachtgever. Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) incidenten melden welke betrekking hebben op uw informatiebeveiliging en geen incidenten welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van derden. Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Met betrekking tot 29.5 GIBIT 2023 bevestigt Aanbestedende dienst dat met de meldplicht enkel de incidenten bedoelt welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
23

Onderwerp:
GIBIT 2023

Vraag:

GIBIT 2023 Artikel 10.12 Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan Opdrachtnemer wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
24

Onderwerp:
GIBIT 2023

Vraag:

GIBIT 2023 Artikel 25.4 Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid om art 25.4 GIBIT 2023 aan te passen waarbij de laatste zin als volgt wordt: 'Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Programma van eisen 10.2.7 afleveren

Vraag:
Kan AD bevestigen dat leveringen op de Waddeneilanden kunnen worden uitgesloten van:

- a. de gestelde levertermijnen;
- b. de (maximale) leverkosten / kosteloze levering;
- c. eventuele on-site dienstverlening (of dat hiervoor separate voorwaarden/tarieven mogen gelden)?

Graag uw bevestiging.

Antwoord:
Dat is correct.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Programma van eisen 10.2.5 Pakbon

Vraag:
Bij aflevering wordt in de praktijk geen pakbon getekend, maar een vrachtbrief. Daarbij tekent AD voor de correcte ontvangst van de zending (bijvoorbeeld het aantal colli, zoals twee dozen).

Kan AD bevestigen dat onder "ondertekenen bij aflevering" het ondertekenen van de vrachtbrief volstaat en dat het ondertekenen van de pakbon niet vereist is?

Antwoord:
Dat is correct.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Programma van eisen 9.5 reparaties en vervangingen

Vraag:

AD hanteert de statussen URGENT en NIET-URGENT voor storingen. Om de status URGENT in de praktijk te kunnen realiseren, lijkt (nagenoeg) altijd next-business-day on-site garantie/service noodzakelijk. Tegelijkertijd blijkt uit de werkwijze dat niet alle storingen als URGENT worden behandeld, aangezien ook de status NIET-URGENT wordt toegepast.

Inschrijver verzoekt AD om verduidelijking:

- Welke verhouding (aantallen of percentages) betreft het: hoeveel storingen worden gemiddeld als URGENT geclassificeerd ten opzichte van het totaal aantal storingen?
- AD lijkt bij NIET-URGENT (impliciet) te werken met beschikbaarheid van reserve-/leenapparatuur. Kan AD bevestigen of zij zelf reserve-apparatuur aanhoudt en hoe dit proces is ingericht?
- Wat is de rationale voor het hanteren van een URGENT-procedure naast de NIET-URGENT werkwijze, en in welke situaties wordt URGENT precies ingezet?
- Kan AD de werkwijze en verantwoordelijkheden (melding, triage, inzet reserve-apparatuur, herstel op locatie, doorlooptijden) per status toelichten, zodat Inschrijver de benodigde inrichting en organisatie (o.a. serviceafspraken en logistiek) correct kan bepalen?

Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Bij de aanschaf van producten zal door het wel of niet aanschaffen van aanvullende "carepack" opties bepaald worden of het product een SPOED, URGENT of NIET-URGENT afhandeling van garantie behoeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Programma van eisen 9.5 reparaties en vervangingen

Vraag:

In de tekst wordt bij SPOED verwezen naar artikel 9.7, maar dit artikel ontbreekt in de

aanbestedingsdocumenten.

Kunt u deze verwijzing corrigeren en aangeven naar welk artikel wél wordt verwezen (of het ontbrekende artikel alsnog toevoegen)?

Antwoord:

De verwijzing naar een artikel 9.7 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Programma van eisen eis 9.3 vervangend product

Vraag:

AD stelt als eis dat het product minimaal 12 maanden goed dient te functioneren. Inschrijver interpreteert deze eis zo dat er minimaal 12 maanden (fabrieks)garantie van toepassing dient te zijn. Tegelijkertijd vraagt AD dat Inschrijver een vervangend product levert indien een defect niet tijdig kan worden verholpen binnen 24 maanden na aankoop.

Inschrijver acht deze termijn van 24 maanden niet in lijn met de eis van minimaal 12 maanden goede werking. Inschrijver verzoekt daarom de termijn waarbinnen vervanging moet worden geleverd gelijk te stellen aan 12 maanden na aankoop.

Kan AD hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever stelt dat een aangekocht device 24 maanden lang (binnen een redelijke termijn) reparabel behoort te zijn of indien dit bij een defect anders blijkt te zijn, kosteloos vervangen dient te worden conform PvE 9.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Programma van Eisen eis 8.2.6 Volledig opgeladen

Vraag:

Uw eis dat accu's volledig opgeladen dienen te zijn, lijkt tegenstrijdig met uw duurzaamheidsdoelstellingen. Volledig opgeladen moderne Li-ion-accu's die niet direct worden gebruikt, kunnen namelijk sneller capaciteitsverlies vertonen. Mogelijk beoogt AD vooral dat de apparatuur bij uitgifte direct inzetbaar is.

Kan AD bevestigen dat deze eis zo dient te worden geïnterpreteerd dat de apparatuur bij uitgifte direct bruikbaar is, en dat een minimale laadstatus (bijvoorbeeld $\geq 70\%$) hiervoor volstaat?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met deze aanpassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Programma van Eisen eis 8.1.1.1 ISO27001

Vraag:

Opdrachtgever stelt als eis dat Inschrijver beschikt over ISO 27001. Inschrijver bevindt zich momenteel in een vergevorderd traject voor het behalen van het ISO 27001-certificaat; de externe certificering staat gepland in april en mei. Tot die tijd werken wij aantoonbaar conform ISO 27001. Er is een proefaudit uitgevoerd door onze ISO-adviseur en wij kunnen desgewenst een conformiteitsverklaring (en/of auditrapportage) overleggen.

Daarnaast stelt Opdrachtgever in paragraaf 5.7 (p. 19) als eis ISO 9001, waarbij expliciet is opgenomen dat "of gelijkwaardig" is toegestaan. Bij de eis ten aanzien van ISO 27001 is dit niet expliciet vermeld.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat:

- een aantoonbaar ISO 27001-conforme werkwijze, onderbouwd met een proefaudit en een conformiteitsverklaring (en/of auditrapportage), tijdelijk als voldoende bewijs wordt geaccepteerd totdat de certificering is afgerond; en
- voor de eis ten aanzien van ISO 27001 eveneens geldt dat "of gelijkwaardig" wordt geaccepteerd, mits Inschrijver de gelijkwaardigheid aantoonbaar maakt met documentatie/audits?

Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Programma van Eisen eis 8.1.14 iDeal

Vraag:

AD stelt: "Het portaal biedt een eindgebruiker om in het geval van een Choose-Your-Own-Device scenario het resterende bedrag dat boven het voor hen gestelde budget ligt, bij een aankoop via iDeal of creditcard bij te betalen."

Kan AD bevestigen dat het akkoord is wanneer Inschrijver deze functionaliteit aanbiedt via een separaat, specifiek hiervoor ingericht portaal (in plaats van binnen het reguliere/centrale portaal), mits de functionaliteit en gebruikerservaring gelijkwaardig zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Programma van Eisen eis 8.1.10 Downloadbaar vanuit portaal

Vraag:

AD stelt het volgende: "Het portaal biedt inzage in aangeschafte Producten met configuratie, serienummers, garantietermijn, garantiestatus, afleverdatum en locatie: (a) inzichtelijk in webinterface; (b) downloadbaar in CSV-formaat."

De huidige werkwijze/portaalinrichting van Inschrijver voorziet (nog) niet in deze functionaliteit. Inschrijver kan deze informatie wel periodiek of op verzoek via een rapportage aan AD aanleveren

(bijv. CSV/Excel). Daarnaast is Inschrijver voornemens om, na eventuele gunning, deze portaalfunctionaliteit te configureren/implementeren.

Kan AD bevestigen dat:

- a. het aanleveren van deze informatie via rapportage gedurende de implementatiefase akkoord is; en
- b. de functionaliteit uiterlijk na implementatie (of binnen een nader af te spreken termijn na gunning) via het portaal beschikbaar mag worden gesteld?

Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Programma van eisen eis 6.3 Afvalcompensatie

Vraag:

AD stelt uitsluitend kwaliteitseisen wanneer de verwerking van oude apparatuur binnen Europa plaatsvindt. Daarmee ontstaat voor inschrijvers een prikkel om – om scherper te kunnen offeren – uit te wijken naar verwerking buiten Europa, waar mogelijk minder strenge (of minder transparante) standaarden gelden. Inschrijver acht dit niet in lijn met de door AD beoogde duurzaamheidsdoelstellingen.

1. Kunt u toelichten waarom AD deze mogelijkheid openlaat?
2. Overweegt AD om de gestelde kwaliteitseisen (of gelijkwaardige eisen) ook van toepassing te verklaren op verwerking buiten Europa?

Antwoord:

De afvalcompensatie moet voldoen aan de criteria van TCO Certified Edge, E-waste Compensated Of gelijkwaardig. Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels:

Een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/vergelijking op detailniveau van de aangeboden dienst ten opzichte van TCO certified Edge of E-waste compensated. De bewijslast hiervoor ligt bij de opdrachtnemer.

Bewijs dat gebruik wordt gemaakt van een derde partij die "approved collector within the framework of TCO Certified Edge, E-waste Compensated" is (conform de lijst met organisaties beschreven op de website van TCO Certified én de dienstverlening wordt conform de standaarden van TCO Certified Edge, E-waste compensated uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Programma van eisen eis 6.3 Afvalcompensatie

Vraag:

AD vermeldt: "Onder afvalcompensatie wordt verstaan dat voor ieder geleverd product evenzoveel elektronica-afval wordt ingezameld en gerecycled."

Hoe dient Inschrijver de term "evenzoveel" te interpreteren? Wordt hiermee bedoeld:

- a. Identieke stuks: bijvoorbeeld 100 geleverde notebooks worden gecompenseerd door de verwerking van 100 oude notebooks;
- b. Stuks (ongeacht type): bijvoorbeeld 100 geleverde notebooks mogen worden gecompenseerd door de verwerking van 100 monitoren;
- c. Gewicht (kilo's): bijvoorbeeld 500 kg geleverde notebooks wordt gecompenseerd door de verwerking van 500 kg ICT-/elektronica-producten.

Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Voor telefoons geldt één op één compensatie. Tablets en laptops mogen gecompenseerd worden door middel van meerdere afgedankte telefoons.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Programma van eisen eis 5.3 Lettertype tabellen SLA

Vraag:

Ter verduidelijking maakt Inschrijver in de aangeleverde teksten gebruik van tabellen. Staat u toe

dat uitsluitend bij deze tabellen een kleiner lettertype, in 8 punten, wordt toegepast ten behoeve van de leesbaarheid en overzichtelijkheid? Inschrijver benadrukt dat hiermee niet wordt bedoeld dat grote delen van de offerte in tabelvorm worden opgesteld.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Programma van eisen eis 5.3 DAP en SLA

Vraag:

AD verzoekt Inschrijver om bij de inschrijving een format van een DAP en een SLA mee te sturen (eis 5.3). Daarnaast wordt bij kwaliteitsvraag 1, naast de tekstuele beantwoording, gevraagd om bijlagen, waaronder een planning en een SLA.

Inschrijver heeft hierover de volgende vragen:

- a. Betreft de bij kwaliteitsvraag 1 gevraagde SLA hetzelfde SLA-format als bedoeld in eis 5.3?
- b. Dient het DAP-format eveneens als bijlage bij kwaliteitsvraag 1 te worden toegevoegd (en wordt dit daarmee onderdeel van de kwalitatieve beoordeling), of dient het DAP-format als separate bijlage te worden ingediend (waardoor het niet wordt meegenomen in de kwalitatieve beoordeling)?

Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Het DAP wordt niet meegenomen in de kwaliteitsbeoordeling. Zie ook vraag 48.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Programma van eisen eis 2.9.5. Tonen inkooprijzen

Vraag:

AD stelt dat: "Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever zijn inkooprijzen voor de geleverde dan wel de te leveren goederen. Dit overzicht is op verzoek van Opdrachtgever geaccordeerd door een onafhankelijke derde partij. Opdrachtnemer specificeert op verzoek van Opdrachtgever de prijzen (prijsofbouw, (winst)marges, etc)."

Wat voor partijen bedoelt u met 'onafhankelijke derde partij'? En als hier kosten voor moeten worden gemaakt, kan Inschrijver deze dan doorbelasten aan AD?

Antwoord:

De accordering door een onafhankelijke derde partij dient plaats te vinden door een registeraccountant (RA of AA) dan wel een onafhankelijk accountants- of auditkantoor, dat aantoonbaar onafhankelijk is van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever en geen betrokkenheid heeft bij de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtgever behoudt het recht voor om bij gebleken opzettelijk handelen de kosten te verhalen op Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Leidraad pag 32 Kwaliteitscriterium 2

Vraag:

Gezien uw omvangrijke vraagstelling acht Inschrijver 2 pagina's A4 voor de beantwoording niet toereikend. Verzoek is om deze uit te breiden naar 3 pagina's A4. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Leidraad pag 32 Kwaliteitscriterium 1

Vraag:
Gezien uw omvangrijke vraagstelling acht Inschrijver 3 pagina's A4 voor de beantwoording niet toereikend. Verzoek is om deze uit te breiden naar 4 pagina's A4. Graag uw akkoord.

Antwoord:
Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Bijlage 9 Prijsinvulformulier

Vraag:
Het opslagpercentage wordt apart beoordeeld van de dienstverlening. Is onze aanname correct dat de twee posten (Vervanging en Aanvullende dienstverlening) bij elkaar opgeteld moeten worden en dat deze samen beoordeeld worden? Zo ja, verzoeken wij om een nieuw prijzenblad waar deze twee posten bij elkaar opgeteld worden.

Antwoord:
Het is correct dat de posten Vervanging en Aanvullende dienstverlening gezamenlijk worden beoordeeld. Opdrachtgever ziet geen reden het Prijsinvulformulier aan te passen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Bijlage 9 Prijsinvulformulier

Vraag:

In het prijzenblad is een onderdeel "Vervanging 1.000 EUD (0,5 uur uitrol per EUD)" opgenomen. Het is inschrijver onduidelijk hoe wij deze moeten interpreteren en invullen. Om onduidelijkheid bij inschrijving en onduidelijkheid na gunning te voorkomen, verzoeken wij u om verduidelijking hoe inschrijvers dit moeten invullen en wat de uitgangspunten zijn. Gelieve dit met een rekenvoorbeeld te onderbouwen.

Antwoord:

Opdrachtgever geeft 0,5 uur per EUD aan om het resultaat van de inschrijvingen objectief te kunnen beoordelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Bijlage 3 Programma van Eisen

Vraag:

Eis 10.1.1: In eis 10.1.1 wordt voorgeschreven dat een offerte binnen 2 werkdagen na de aanvraag moet worden ingediend. Voor standaardproducten is dit haalbaar, maar voor Build-to-Order (BTO) producten is de Inschrijver afhankelijk van prijsopgaven en configuratie-bevestigingen van de fabrikant, wat doorgaans langer duurt dan 48 uur.

Is onze aanname correct dat de harde termijn van 2 werkdagen uitsluitend geldt voor het standaard assortiment en dat BTO-producten hiervan zijn uitgesloten?

Wij verzoeken u deze eis aan te passen, zodat voor BTO-producten een reële termijn van bijvoorbeeld 5 werkdagen geldt, dan wel dat de termijn in onderling overleg wordt vastgesteld zodra de complexiteit van de aanvraag bekend is. Dit voorkomt dat Inschrijvers genoodzaakt zijn onvolledige of risicovolle offertes in te dienen om aan de administratieve termijn te voldoen.

Antwoord:

Opdrachtgever ziet een Built-to-Order product niet als standaardproduct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 3 Programma van Eisen

Vraag:

Eis 9.6: Ten aanzien van eis 9.6 verzoeken wij om een verduidelijking van de term "indien noodzakelijk". Het verstrekken van een tijdelijk vervangend apparaat bij elke reparatie buiten de locatie is geen standaard onderdeel van de reguliere zakelijke garantie en leidt tot aanzienlijke extra kosten voor voorraadbeheer en logistiek.

Is onze aannahme correct dat deze "noodzaak" enkel van toepassing is op een nader te definiëren kritische groep gebruikers of specifieke spoedgevallen, en niet geldt als standaard voor alle 4.000 smartphones en 3.000 laptops?

Daarnaast verzoeken wij u te bevestigen dat:

a) De Opdrachtgever zelf zorg draagt voor een interne "ijzeren voorraad" van standaardmodellen voor directe omruil, tenzij expliciet de aanvullende dienst "SPOED" (directe vervanging) wordt afgenomen.

b) Indien de Opdrachtnemer deze vervangende apparatuur moet leveren, de kosten hiervoor separaat in rekening kunnen worden gebracht als Aanvullende Dienstverlening, aangezien dit buiten de standaard inkoopmarge en garantieverplichting valt.

Wij verzoeken u deze eis te verduidelijken of te beperken tot de "SPOED" servicevariant om de inschrijfprijzen marktconform en vergelijkbaar te houden.

Antwoord:

Opdrachtgever zal bij aanschaf van het product voor de specifieke SPOED-behoefende gebruiker een bijbehorende "carepack" aanschaffen dat deze spoed-afhandeling mogelijk maakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 3 Programma van Eisen

Vraag:

Eis 9.3: In de eerste zin van eis 9.3 wordt een garantietermijn van 1 jaar gevraagd, wat in lijn is met de standaard fabrieksgarantie voor zakelijke hardware. De laatste zin van dezelfde eis stelt echter dat vervanging gedurende de eerste 24 maanden kosteloos moet plaatsvinden.

Is onze aanname correct dat de kosteloze herstel- en vervangingsverplichting voor de Opdrachtnemer beperkt is tot de standaard zakelijke garantietermijn van 12 maanden, en dat de genoemde "24 maanden" een verschrijving betreft?

Antwoord:

Opdrachtgever stelt dat een aangekocht device 24 maanden lang (binnen een redelijke termijn) reparabel behoort te zijn of indien dit bij een defect anders blijkt te zijn, kosteloos vervangen dient te worden conform PvE 9.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 3 Programma van Eisen

Vraag:

Eis 8.1.14: n de aanbestedingsstukken wordt beschreven dat medewerkers via het klantportaal kunnen kiezen voor een luxer model EUD door middel van een persoonlijke bijbetaling via iDeal of creditcard.

Is onze aanname correct dat, ongeacht de hoogte van de bijbetaling door de medewerker, het volledige juridische en economische eigendom van de betreffende End User Device bij de Gemeente (Opdrachtgever) blijft berusten gedurende de gehele levenscyclus?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Bijlage 3 Programma van Eisen

Vraag:

Eis 6.7: Ten aanzien van eis 6.7 ("Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan de due diligence door Electronics Watch") verzoeken wij om een nadere verduidelijking van de verwachtingen. In paragraaf 3.6 van de Leidraad wordt verwezen naar de Electronics Watch Contractvoorwaarden. Is onze aanname correct dat de "medewerking" van de Opdrachtnemer uitsluitend een inspanningsverplichting betreft om relevante informatie uit de keten op te vragen en dat de Opdrachtnemer niet verantwoordelijk of aansprakelijk kan worden gehouden voor de directe medewerking (of het gebrek daaraan) van derden in de productieketen, zoals fabrikanten van componenten?

Daarnaast verzoeken wij u te bevestigen dat:

- a) Eventuele kosten voor audits of uitgebreide rapportages die door Electronics Watch worden verlangd, niet onder de standaard opslagmarge vallen.
- b) De vertrouwelijkheid van bedrijfsgevoelige informatie van toeleveranciers gewaarborgd blijft bij het delen van informatie met deze externe partij.
- c) De medewerking proportioneel blijft en de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer niet onredelijk belast.

Antwoord:

De medewerking van Opdrachtnemer bestaat uit het versturen van schriftelijke reacties (op basis van voorgestelde teksten) namens de Opdrachtgever aan toeleveranciers, waar aanhoudende misstanden tegen de mens zijn geconstateerd door Electronics Watch en de toeleverancier zich niet bereid heeft getoond om acties te ondernemen tegen deze misstanden. De Opdrachtnemer wordt alleen verantwoordelijk gehouden voor het verlenen van medewerking aan dit proces, niet voor de (uitblijvende) acties van de toeleveranciers a. Voor de Opdrachtnemer zijn er geen kosten verbonden aan de deelname aan Electronics Watch. b. Bedrijfsgevoelige informatie zal vertrouwelijk worden behandeld door Electronics Watch. c. De medewerking beperkt zich tot enkele keren per jaar en zal de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer niet onredelijk belasten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bijlage 3 Programma van Eisen

Vraag:

Eis 5.3: In het Programma van Eisen wordt onder eis 5.3 gevraagd om een format van een DAP en SLA bij de Inschrijving te voegen. Wij verzoeken u deze eis te schrappen op basis van de volgende inconsistenties:

- Dubbele aanlevering: Voor Gunningscriterium 1.1 dient reeds een SLA te worden ingediend. Het nogmaals indienen van dit document onder eis 5.3 is derhalve niet zinvol.
- Tegenstrijdigheid met proces: In eis 5.1 geeft u zelf aan dat de definitieve werkafspraken voor het DAP en de SLA pas binnen twee weken na ondertekening van de Raamovereenkomst (tijdens de implementatie) worden besproken.
- Proportionaliteit: Een DAP is een operationeel invuldocument dat de specifieke samenwerking tussen partijen regelt en kan pas na gunning in samenspraak met de klant definitief worden opgesteld.

Is onze aanname correct dat het meesturen van deze documenten bij de Inschrijving door de bovenstaande punten overbodig is? Wij verzoeken u dan ook eis 5.3 te laten vervallen.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat deels mee in het verzoek van Inschrijver. Het DAP en SLA kunnen binnen 2 weken na ondertekening van de Raamovereenkomst aangeleverd en besproken worden mits de inhoud van DAP en SLA voldoet aan de eisen van PvE 5.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 3 Programma van Eisen

Vraag:

Eis 2.9.7: Wij constateren een tegenstrijdigheid tussen de Raamovereenkomst en het Programma van Eisen (PvE) aangaande het moment waarop de tarieven voor Aanvullende Dienstverlening voor het eerst geïndexeerd mogen worden:

- Artikel 9.4 van de Raamovereenkomst stelt dat de prijzen en tarieven vast zijn gedurende de gehele initiële periode (3 jaar).
- Eis 2.9.7 van het PvE stelt echter dat uitsluitend voor Aanvullende Dienstverlening al per 1 april 2027 geïndexeerd kan worden.

Is onze aanname correct dat de bepaling in het Programma van Eisen (eis 2.9.7) prevaleert boven de concept Raamovereenkomst en dat indexering van de aanvullende dienstverlening derhalve reeds per 1 april 2027 is toegestaan?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 13.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage 3 Programma van Eisen

Vraag:

Eis 2.9.6: "Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 5% goedkoper is dan de offerte van Opdrachtnemer [...]".

Ten aanzien van de marktconformiteitstoets in eis 2.9.6 verzoeken wij om een nadere definitie van het begrip "derden". Is onze aanname correct dat onder "derden" uitsluitend professionele zakelijke IT-resellers worden verstaan die op de Nederlandse markt opereren onder identieke condities als gesteld in deze aanbesteding?

Wij verzoeken u te bevestigen dat bij deze prijsvergelijking de volgende bronnen en methoden uitdrukkelijk worden uitgesloten om een eerlijke vergelijking (level playing field) te waarborgen:

- Consumentenkanalen: Webshops en retailkanalen gericht op particulieren, aangezien deze niet voldoen aan de zakelijke leveringscondities, service levels (SLA) en rapportage-eisen van deze opdracht.

- Grijs import: Partijen die hardware leveren die niet via de officiële Nederlandse distributiekkanalen van A-merken is verkregen, waardoor fabrieksgaranties en security-ondersteuning niet gewaarborgd zijn.

- Appels-met-peren vergelijking: Prijsopgaven die niet inclusief de verplichte standaarddiensten (zoals stickering, registratie en CO2-compensatie) en de internationale sociale voorwaarden (Electronics Watch) zijn.

Kunt u bevestigen dat een vergelijking enkel plaatsvindt op basis van een integrale offerte die aan alle eisen uit het Programma van Eisen voldoet?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Bijlage 3 Programma van Eisen

Vraag:
Eis 2.9.5.

Vraag: Ten aanzien van de eis dat een overzicht van inkooprijzen geaccordeerd moet worden door een "onafhankelijke derde partij", verzoeken wij om een nadere toelichting.

a) Is onze aanname correct dat deze controle enkel steekproefsgewijs plaatsvindt bij gerede twijfel, en dus niet standaard geldt voor elke inkoopfactuur of bestelling?

b) En kunt u verduidelijken wat u verstaat onder "onafhankelijke derde partij"?

c) En aanbestedende dienst deze kosten draagt?

Antwoord:

Een controle zoals beschreven in PvE 2.9.5 vindt plaats bij gerede twijfel. De accordering door een onafhankelijke derde partij dient plaats te vinden door een registeraccountant (RA of AA) dan wel een onafhankelijk accountants- of auditkantoor, dat aantoonbaar onafhankelijk is van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever en geen betrokkenheid heeft bij de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtgever behoudt het recht voor om bij gebleken opzettelijk handelen de kosten te verhalen op Opdrachtnemer.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
52

Onderwerp:
8.1 Gunningscriterium 1: Aanpak dienstverlening

Vraag:
Gunningscriterium 1.1 Aanpak dienstverlening omvat meerdere inhoudelijk omvangrijke onderdelen, waaronder de afhandeling van kleinschalige bestellingen, het klantportaal en de projectmatige uitrol van grootschalige leveringen, waarbij tevens wordt gevraagd in te gaan op processen, rollen, communicatie,

Inschrijver merkt op dat deze breedte en diepgang maken dat een volledige, concrete en goed vergelijkbare uitwerking binnen de huidige maximale omvang van drie (3) A4-pagina's onder druk komt te staan, hetgeen kan leiden tot onvolledige beantwoording of verschillen in interpretatie tussen inschrijvers.

Is Opdrachtgever bereid de maximale omvang voor de uitwerking van Gunningscriterium 1.1 Aanpak dienstverlening te verruimen van drie (3) naar vijf (5) A4-pagina's, zodat alle inschrijvers

hun aanpak volledig en op een voor de beoordeling goed vergelijkbare wijze kunnen toelichten?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 40.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
53

Onderwerp:

8.1 Gunningscriterium 1: Aanpak dienstverlening

Vraag:

Ten aanzien van Gunningscriterium 1.1 Aanpak dienstverlening geldt een maximale omvang van drie (3) A4-pagina's, exclusief planning en exclusief SLA.

Is het correct dat de planning en de SLA niet zijn gebonden aan deze paginabeperking en dat deze separaat mogen worden aangeleverd?

Antwoord:

Ja, dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
54

Onderwerp:

8.1 Gunningscriterium 1: Aanpak dienstverlening

Vraag:

In paragraaf 8.1, onderdeel Uitrol grootschalige levering, wordt gevraagd in te gaan op de mogelijkheid om bestaande EUD tegen betaling over te nemen.

Zoals Inschrijver dit begrijpt, is de gemeente Haarlem eigenaar van de bestaande EUD. Indien een

medewerker deze EUD tegen betaling zou overnemen, zou de betaling daarmee aan de gemeente Haarlem plaatsvinden.

Welke rol ziet Opdrachtgever in dit proces voor de Inschrijver en wat verwacht Opdrachtgever dat Inschrijver hierover in de uitwerking van dit onderdeel toelicht?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat "de gemeente Haarlem eigenaar van de bestaande EUD is. Indien een medewerker deze EUD tegen betaling zou overnemen, zou de betaling daarmee aan de gemeente Haarlem plaatsvinden." Gunningscriterium 1 vraagt ondermeer dit proces te beschrijven.

Opdrachtgever ziet dat onder gunningscriterium 1 (paragraaf 8.1) een bullet-point mist voor de tekst "(Eind)gebruikers met een vaste aanstelling kunnen er voor kiezen om door bijbetaling een duurder model uit een vastgesteld assortiment aan te schaffen. Inschrijver gaat in op hoe het selectie-, betaal- en facturatieproces hiervan voor de medewerker en voor de gemeente verloopt? " Deze tekst staat inhoudelijk los van de zin met eigen bullet-point er voor (Mogelijkheid bestaande EUD over te nemen tegen betaling).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

55

Onderwerp:

8.1 Gunningscriterium 1: Aanpak dienstverlening

Vraag:

In paragraaf 8.1, onderdeel Afhandeling kleinschalige bestellingen en leveringen, wordt verwezen naar "kleinschalige bestellingen met een beperkte omvang".

Kan Opdrachtgever verduidelijken wat binnen deze aanbesteding wordt verstaan onder een kleinschalige bestelling?

Antwoord:

Kleinschalige bestellingen betreffen bestellingen met een ordergrootte tot EUR 10.000 exclusief BTW.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Uit- & inhuizen

Vraag:

In de aanbestedingsstukken wordt gesproken over ondersteuning bij het uit- en inhuizen van werkplekken in het kader van verbouwingen. Is onze aanname correct dat deze werkzaamheden zich beperken tot interne verplaatsingen binnen één en hetzelfde pand (bijvoorbeeld tussen verschillende verdiepingen)?

a) Indien dit niet het geval is en er tevens sprake is van verplaatsingen naar andere kantoorlocaties van de gemeente Haarlem of Zandvoort, verzoeken wij u om de volgende aanvullende informatie te verstrekken teneinde een marktconforme prijsstelling te kunnen garanderen:

b) Wat is de maximale reisafstand tussen de verschillende locaties waar deze inhuizingen kunnen plaatsvinden?

c) Dient de Inschrijver zelf te voorzien in extern transportmiddelen (verhuishagens) voor het vervoer tussen locaties, of beperkt de dienstverlening zich tot het (ont)koppelen en intern transporteren?

d) Kunt u bevestigen dat, indien er transport tussen verschillende locaties plaatsvindt, de hiervoor benodigde tijd en middelen separaat gedeclareerd kunnen worden conform de tarieven voor aanvullende diensten, aangezien deze buiten de standaard "werkplek-ondersteuning" vallen?

Antwoord:

Opdrachtgever beschrijft uit- en inhuizen als het ordelijk verwijderen van IV-middelen van te verbouwen verdiepingen van Opdrachtgever en het ordelijk opbergen van de IV-middelen in (bijvoorbeeld) rolcontainers. Het eventueel vervoeren van de gevulde rolcontainers behoort niet tot de opdracht en zal door een verhuizer of door Opdrachtgever zelf uitgevoerd worden. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer kan voorzien in de benodigde rolcontainers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
57

Onderwerp:
GIBIT-2023, artikel 29.5

Vraag:

In artikel 29.5 van de GIBIT is de meldplicht voor incidenten in verband met informatiebeveiliging

opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht enkel de incidenten bedoelt welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van de Gemeente. Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) incidenten melden welke betrekking hebben op uw informatiebeveiliging en geen incidenten welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van derden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Met betrekking tot 29.5 GIBIT 2023 bevestigt Aanbestedende dienst dat met de meldplicht enkel de incidenten bedoelt welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

58

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 29.4

Vraag:

In artikel 29.4 van de GIBIT heeft u opgenomen dat Leverancier periodieke back-ups moet maken. Dit artikel is heel algemeen en het is inschrijver niet duidelijk van welke specifieke gegevens en van welke specifieke systemen inschrijver deze back-ups moet maken. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat dit artikel betrekking heeft op systeemherstel. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Opdrachtgever ziet dit artikel binnen de GIBIT ter borging van de continuïteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient op die wijze back-ups te maken zodat zij de continuïteit van opdrachtnemer waarborgt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.**Onderwerp:**

59

GIBIT-2023, artikel 19

Vraag:

In artikel 19 van de GIBIT heeft u de bepalingen omtrent overmacht opgenomen. In de huidige tijd zijn er helaas veel situaties waar inschrijvers geen enkele invloed op hebben. Denkt u hierbij aan grondstoffentekort (computerchip- of geheugentekorten), storingen in productie Leverancier (sluitingen fabrieken China als gevolg van COVID-19), ziekte van personeel (COVID pandemie), transportproblemen (container gebrek).

In de zaak met kenmerk ECLI:NL:RBNHO:2022:3274, Rechtbank Noord-Holland, datum uitspraak 14 april 2022, datum publicatie 21 april 2022, is er een aanbestedingsprocedure van een Aanbestedende dienst waarbij er voor belangrijke onderdelen sprake is van een sterke verlenging van levertijd en dat in het algemeen geldt dat de supply chain problematiek in de markt op dit moment ernstig en onzeker is. De voorzieningenrechter achtte het hierbij aannemelijk dat de door Inschrijver geschetste problematiek als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de daardoor toegenomen energie- en grondstoffen schaarste mogelijk nog verder zal toenemen. De voorzieningenrechter was hierbij van oordeel dat de Aanbestedende dienst de hier besproken vertragingrisico's, onder de geschetste omstandigheden, in het contract niet eenzijdig bij de inschrijver kan leggen en adviseert een meer evenwichtige regeling in het contract op te nemen. Inschrijver verzoekt u derhalve de genoemde situaties onder overmacht te laten vallen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet akkoord om de genoemde situaties zondermeer onder overmacht te laten vallen. Wel zal Aanbestedende dienst wanneer de genoemde situaties zich voordoen deze risico's niet eenzijdig bij Opdrachtnemer neerleggen maar in overleg treden met Opdrachtnemer om in redelijkheid en billijkheid tot een oplossing te komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

60

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 18.1

Vraag:

In artikel 18.1 van de GIBIT is het nu verboden om informatie te delen met onderaannemers, aandeelhouders, accountants, professionele adviseurs, etc. In de toelichting van de VNG op de GIBIT is opgenomen dat hiervoor een uitzondering wordt gemaakt. Kunt u bevestigen dat informatie gedeeld mag worden met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat het toegestaan is in het kader van art 18.1 GIBIT 2023 om

informatie te delen met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

61

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 9

Vraag:

U geeft in artikel 9 van de GIBIT geen acceptatietermijn. Dit brengt grote rechtsonzekerheid mee voor inschrijver. Inschrijver stelt daarom de volgende toevoeging voor 'Bij het uitblijven van enige mededeling omtrent acceptatie binnen een termijn van twee weken vanaf de levering geldt levering als door Opdrachtgever geaccepteerd.' Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord om aan art 9 GIBIT 2023 toe te voegen 'Bij het uitblijven van enige mededeling omtrent acceptatie binnen een termijn van twee weken vanaf de levering geldt levering als door Opdrachtgever geaccepteerd.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

62

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 5.6

Vraag:

In artikel 5.6 van de GIBIT geeft u aan dat de eigendom overgaat bij acceptatie. Inschrijver verzoekt u het eigendom van de geleverde producten over te laten gaan op het gebruikelijke moment van betaling. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord om in afwijking van art 5.6 GIBIT 2023 de eigendom te laten overgaan op het moment van betaling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

63

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 4.2

Vraag:

In artikel 4.2 van de GIBIT geeft u de vaste en fatale termijn aan. Een vaste en fatale termijn en het daaruit voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met het aanpassen van de vaste en fatale termijnen in art 4.2 i en ii GIBIT 2023 en Opdrachtnemer in gebreke stellen bij een niet tijdige levering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

64

Onderwerp:

GIBIT-2023, algemeen

Vraag:

In de GIBIT geeft u niet aan wanneer de eigendom overgaat. Inschrijver verzoekt u het risico van beschadiging of verlies van de geleverde producten of onderdelen daarvan over te laten gaan om het moment van levering (daar u na levering het risico het best kan beheersen en beïnvloeden volgens voorschrift 3-9 A Gids Proportionaliteit) en eigendom van de geleverde producten over te laten gaan op het moment van betaling. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken

wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Bij aankomst worden geleverde goederen door Facilitaire Zaken slechts optisch aan de buitenkant bekeken en slechts bij duidelijke, grote schade aan de verpakking wordt dit opgemerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Wachtkamervereenkomst, artikel 1.7

Vraag:

In artikel 1.7 van de Wachtkamervereenkomst heeft u opgenomen dat bij uitsluiting de GIBIT-2023 van toepassing zijn. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat niet enkel de GIBIT-2023, maar alle voorwaarden uit de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan niet bevestigen dat alle voorwaarden uit de Raamovereenkomst ook van toepassing zijn op de Wachtkamervereenkomst. Het betreft twee separate overeenkomsten die niet gelijktijdig voor de Reserve van toepassing zijn. De Raamovereenkomst treedt pas in werking voor de Reserve na de Wachtkamervereenkomst namelijk wanneer de Raamovereenkomst met de winnende Opdrachtnemer tussentijds wordt beëindigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 10.3.5

Vraag:

In eis 10.3.5 van het Programma van Eisen heeft u opgenomen dat indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen, voortvloeiend uit de Raamovereenkomst, niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, Opdrachtgever het recht heeft de betaling op te schorten. Kunt u bevestigen dat u enkel de betaling zult opschorten voor het deel waarin Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 12.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 2.7

Vraag:

In eis 2.7 van het Programma van Eisen heeft u opgenomen dat Opdrachtgever in geval van uitzonderingen, b.v. als er niet geleverd kan worden, het recht heeft de uitvraag van artikelen die onder de reikwijdte van deze Raamovereenkomst vallen alsnog buiten de Raamovereenkomst in te kopen. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat u in een dergelijke situatie hierover tijdig met Opdrachtnemer in overleg treedt en haar de mogelijkheid biedt om een oplossing aan te dragen, voordat u derde partijen benadert. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt in zulk geval eerst in overleg met Opdrachtnemer te gaan en naar een oplossing te zoeken. Opdrachtgever beoordeelt zelf of zij een derde partij zal benaderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.**Onderwerp:**

68

Programma van Eisen, eis 2.5

Vraag:

In eis 2.5 van het Programma van Eisen heeft u opgenomen dat indien de Opdrachtnemer niet kan leveren of niet tijdig reageert het Opdrachtgever dan vrij staat de markt te benaderen. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat u in een dergelijke situatie hierover tijdig met Opdrachtnemer in overleg treedt en haar de mogelijkheid biedt om een oplossing aan te dragen, voordat u derde partijen benadert. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt in zulk geval eerst in overleg met Opdrachtnemer te gaan en naar een oplossing te zoeken. Opdrachtgever beoordeelt zelf of zij een derde partij zal benaderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 19

Vraag:

In artikel 19 loopt de nummering van 2 naar 7. Inschrijver vermoedt dat dit een vergissing betreft. Graag uw correctie.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dit, de nummering in artikel 19 is inderdaad een vergissing. De correcte nummering zal worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

70

Raamovereenkomst, artikel 13.2

Vraag:

In artikel 13.2 is opgenomen dat Opdrachtgever in geen geval aansprakelijk is indien een onherroepelijke weigering van toestemming door een hogere overheid nadelige gevolgen heeft voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Een volledige uitsluiting van aansprakelijkheid voor omstandigheden die volledig binnen de risicosfeer van Opdrachtgever liggen is in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Inschrijver verzoekt u daarom dit artikel buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst handhaaft art 13.2 Raamovereenkomst omdat Aanbestedende dienst op geen enkele wijze invloed heeft op beslissingen van hogere overheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 13.1

Vraag:

In artikel 13.1 van de Raamovereenkomst heeft u opgenomen dat de inhoud van deze Raamovereenkomst staat niet in de weg aan de uitoefening van de publiekrechtelijke taken door Opdrachtgever en dat indien deze taakuitoefening leidt tot handelingen en/of besluiten welke nadelig zijn voor de uitvoering van hetgeen bij of krachtens deze Raamovereenkomst is overeengekomen, Opdrachtgever in geen geval aansprakelijk zal zijn voor de daardoor voor Opdrachtnemer en eventueel door hem ingeschakelde derden ontstane nadelen, tenzij Opdrachtgever daarmee onrechtmatig heeft gehandeld jegens Opdrachtnemer.

Inschrijver verzoekt u aan de hand van concrete voorbeelden toe te lichten wanneer een beroep op dit artikel noodzakelijk zou kunnen zijn.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan op dit moment geen concrete situaties schetsen wanneer een beroep op art 13.1 Raamovereenkomst noodzakelijk zou kunnen zijn. Echter kan ook niet ontkent worden dat er sprake is van publiekrechtelijke taken bij Aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 5.3

Vraag:

In artikel 5.3 van de Raamovereenkomst heeft u opgenomen dat Opdrachtnemer aanvaardt dat hij eindverantwoordelijk en regisseur is uit hoofde van deze Raamovereenkomst voor de Levering en Dienstverlening m.b.t. de End User Devices. Inschrijver verzoekt u nader toe te lichten wat u verstaat onder het zijn van 'eindverantwoordelijk en regisseur'.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bedoelt met 'eindverantwoordelijk en regiseur' in art 5.3 Raamovereenkomst dat Opdrachtnemer de eindverantwoordelijkheid draagt voor de uiteindelijke prestatie en dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 5.1

Vraag:

In artikel 5.1 van de Raamovereenkomst verwijst u naar artikel 7:754 BW. Dit artikel ziet echter op aanneming van werk. De onderhavige Raamovereenkomst heeft daarentegen betrekking op de levering van producten en bijbehorende diensten (zoals eveneens door u is beschreven in de considerans van de overeenkomst). Inschrijver verzoekt u daarom artikel 5.1 buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst handhaaft art 5.1 Raamovereenkomst want aangegeven wordt dat in lijn met art 7:754 BW eventuele onjuistheden in de opdracht waarvoor Opdrachtnemer niet voorafgaand aan de inwerktrading van de Raamovereenkomst heeft gewaarschuwd, in gevallen van een tekortkoming niet aan Opdrachtgever kunnen worden tegengeworpen en geen beletsel zijn voor het aannemen van verzuim van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 2.1

Vraag:

In artikel 2.1 van de Raamovereenkomst prevaleren de Algemene Inkoopvoorwaarden boven de aanbestedingsdocumenten. Omdat de aanbestedingsdocumenten opdrachtspecifieke bepalingen bevatten, bestaat het risico dat deze geen werking hebben indien zij afwijken van de AIV.

Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat dit niet de bedoeling is en dat opdrachtspecifieke bepalingen uit de aanbestedingsdocumenten voorgaan waar zij afwijken van de AIV. Indien dit klopt, verzoekt inschrijver u artikel 2.1 te corrigeren. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst handhaaft de rangorde van de betreffende documenten zoals aangegeven in de Raamovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 2.1

Vraag:

In artikel 2.1 van de Raamovereenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin prevaleert de Nota van Inlichtingen niet boven alle andere documenten. Wanneer er in de Nota van Inlichtingen aangegeven wordt dat een document aangepast zal worden, is het wenselijk om de Nota van Inlichtingen te laten prevaleren. Wanneer de Nota van Inlichtingen namelijk niet prevaleert, heeft deze aanpassing ook geen doorwerking in het betreffende document. Inschrijver verzoekt u derhalve de Nota's van Inlichtingen te laten prevaleren boven alle andere documenten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent,

verzoekt inschrijver dit te motiveren

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord om de Nota van inlichtingen te laten prevaleren boven alle andere documenten. Aanbestedende dienst zal in de definitieve Raamovereenkomst de Nota van inlichtingen verwerken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 6.12

Vraag:

In artikel 6.12 van de Aanbestedingsleidraad verwijst u naar de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten. Deze voorwaarden hebt u echter niet gepubliceerd bij de aanbesteding. Inschrijver vermoedt dat u de GIBIT en Algemene inkoopvoorwaarden Leveringen bedoelt. Indien onze aanname klopt, verzoekt inschrijver dit te corrigeren. Indien dit niet het geval is, verzoekt inschrijver u de betreffende voorwaarden alsnog te publiceren, zodat inschrijvers de mogelijkheid hebben om hier vragen over te stellen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dit, de Algemene inkoopvoorwaarden Leveringen zullen alsnog gedeeld worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 6.7

Vraag:

In paragraaf 6.7 van de Aanbestedingsleidraad is opgenomen dat eventuele tegenstrijdigheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken – indien deze niet vooraf door inschrijvers zijn gesignaleerd – voor risico van inschrijver komen en dat bij onduidelijkheden de interpretatie van de Aanbestedende dienst prevaleert. Tevens wordt aansprakelijkheid van de Aanbestedende dienst volledig uitgesloten, ook waar sprake is van onvolkomenheden in de door haar zelf opgestelde aanbestedingsdocumenten.

Uit vaste jurisprudentie (CAO#norm) voor aanbestedingsdocumenten volgt dat bepalingen moeten worden uitgelegd naar hun objectieve, taalkundige betekenis, gelezen in het licht van de gehele aanbestedingsstukken en de verwachtingen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam inschrijver. Het uitgangspunt is dus een objectieve uitleg van de tekst, niet eenzijdige voorrang van de interpretatie van de Aanbestedende dienst.

Daarnaast geldt op basis van de contra proferentem#regel dat, indien onduidelijkheid bestaat in door de Aanbestedende dienst opgestelde documenten, onduidelijkheden ten nadele van degene die de bepaling heeft opgesteld moeten worden uitgelegd.

Ook volgt uit de tekst dat fouten, tegenstrijdigheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken altijd voor risico van inschrijvers komen, ook indien deze redelijkerwijs niet kenbaar waren ten tijde van de aanbestedingsprocedure. Een volledige uitsluiting van aansprakelijkheid voor fouten in eigen stukken is niet in lijn met algemene beginselen van het aanbestedingsrecht en de redelijkheid en billijkheid.

Gelet op het voorgaande verzoekt inschrijver u:

- 1) paragraaf 6.7 aan te passen, zodat de interpretatie van de Aanbestedende dienst niet steeds voorgaat; en
- 2) te bevestigen dat onduidelijkheden of tegenstrijdigheden die redelijkerwijs niet door inschrijvers waren te herkennen gedurende de aanbestedingsprocedure, niet per definitie voor risico van inschrijver komen.

Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren,

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Paragraaf 6.7 legt de verantwoordelijkheid bij de inschrijver om fouten of onduidelijkheden tijdig te melden. De aanbestedende dienst sluit aansprakelijkheid uit om te voorkomen dat zij verantwoordelijk wordt gehouden voor misverstanden die redelijkerwijs niet te voorzien waren, wat de zorgvuldigheid van de procedure waarborgt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.**Onderwerp:**

78

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.5

Vraag:

In paragraaf 5.5 van de Aanbestedingsleidraad heeft u opgenomen dat inschrijver in bezit dient te zijn van een verzekering met een minimale dekking van EUR 500.000 per gebeurtenis en een 'maximum' van EUR 1.500.000 per jaar. Inschrijver vermoedt dat u hiermee niet heeft beoogd dat inschrijver niet voor een bedrag hoger dan EUR 1.500.000 verzekerd mogen zijn en dat dit dus een vergissing betreft. Indien onze aannahme klopt, verzoekt inschrijver dit te corrigeren naar 'een minimum van EUR 1.500.000 per jaar' (conform artikel 12.4 van de Raamovereenkomst). Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Het is correct dat per abuis in paragraaf 5.5 van de Aanbestedingsleidraad 'maximale dekking' is vermeld. Conform de Raamovereenkomst moet dit zijn een dekking met 'een minimum van EUR 1.500.000 per jaar'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, par. 5.5, pag. 18

Vraag:

In paragraaf 5.5. vraagt u inschrijver als bewijs van verzekering om op verzoek een gewaarmerkt kopie van de verzekeringspolis of een verklaring van de verzekeraar te overleggen.

Is onze aannahme correct dat Inschrijver hierbij volstaat met het overleggen van een verzekeringscertificaat om zo aan te tonen afdoende verzekerd te zijn? Graag uw akkoord.

Antwoord:

Hiermee gaat de Aanbestedende dienst akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
80

Onderwerp:
Concern

Vraag:

Inschrijver maakt onderdeel uit van een groot concern waarin het gebruikelijk is dat de verschillende vennootschappen binnen het concern altijd gebruik kunnen maken van elkaars middelen, zoals een distributiecentrum of diensten.

Inschrijver verzoekt u dan ook te bevestigen dat er geen beroep op een onderaannemer nodig is wanneer inschrijver middelen van de vennootschappen binnen het concern gebruikt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Hiermee gaat de Aanbestedende dienst akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, par. 5.4, pag. 17

Vraag:

Op grond van artikel 2:403 BW is Inschrijver vrijgesteld van de verplichting om een jaarrekening te deponeren. Inschrijver is onderdeel van een holding en onze beursgenoteerde moedermaatschappij heeft een 403-verklaring gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel waarmee zij volledig aansprakelijk is. Door middel van de geconsolideerde jaarrekening kan inzicht worden verkregen in de financiële situatie van de moedermaatschappij. Het is dan ook dubbelop wanneer inschrijver met een 403-verklaring en geconsolideerde jaarrekening ook nog eens een beroep moet doen op de draagkracht van haar moedermaatschappij. Dit zou enkel een toevoeging zijn van een administratieve last voor inschrijver.

Gaat u ermee akkoord dat gegadigde de 403-verklaring inclusief de goedgekeurde geconsolideerde jaarrekening van haar moedermaatschappij overlegt zonder hiervoor een beroep te doen op de draagkracht van de moedermaatschappij? Zo niet, dan ontvangen wij graag uw toelichting.

Antwoord:

Hiermee gaat de Aanbestedende dienst akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Prijsblad: Formule score diensten

Vraag:

Inschrijver gaat ervan uit dat de score voor diensten wordt berekend door de waarden in cel F20 en F50 bij elkaar op te tellen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze berekeningswijze correct is? Indien dit niet het geval is, kan Opdrachtgever toelichten welke cellen en waarden worden gehanteerd bij de door Opdrachtgever gedeelde berekeningsformule?

Antwoord:

Het is correct dat de posten Vervanging en Aanvullende dienstverlening gezamenlijk worden beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Eis 9.4

Vraag:

In eis 9.4 is opgenomen dat Inschrijver voor accessoires gedurende minimaal 1 jaar garantie biedt, waarbij deze garantie ten minste onderdelen, arbeidsloon en verzendkosten omvat en waarbij Inschrijver verantwoordelijk is voor kosteloos herstel of vervanging. Inschrijver merkt op dat accessoires in de praktijk doorgaans uitsluitend fabrieksgarantie op onderdelen kennen. Voor accessoires met een verkoopwaarde lager dan € 100,- vindt veelal creditering plaats, terwijl accessoires met een hogere waarde binnen de garantie worden gerepareerd of omgeruild.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze gangbare invulling van fabrieksgarantie voor accessoires volstaat voor eis 9.4, en dat van Inschrijver geen aanvullende of afwijkende garantievooraarden worden verwacht?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat het crediteren van defecte accessoires met een aanschafwaarde lager dan EUR 100,00 een invulling kan zijn van PvE 9.4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Eis 9.3

Vraag:

In eis 9.3 wordt enerzijds gesproken over een garantietermijn van 1 jaar, terwijl de eis wordt afgesloten met een verwijzing naar 24 maanden. Deze termijnen lijken elkaar tegen te spreken. Inschrijver merkt op dat standaard sprake is van 1 jaar fabrieksgarantie waarin de genoemde aspecten zijn afgedekt. Indien Opdrachtgever een garantietermijn van 24 maanden wenst, dient hiervoor een aanvullend fabrikantgebonden carepack te worden afgenomen.

Kan Opdrachtgever deze discrepantie toelichten en bevestigen welke garantietermijn leidend is voor eis 9.3, en of – indien 24 maanden wordt vereist – het is toegestaan de hiervoor benodigde carepacks op te nemen in de aangeboden configuratie?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 45.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Eis 9.2

Vraag:

In eis 9.2 is opgenomen dat garanties overeengekomen met de Inschrijver prevaleren boven

eventuele garanties afgegeven door een fabrikant. Inschrijver hanteert geen eigen of aanvullende garanties bovenop de fabrieksgarantie, maar levert uitsluitend garanties die door de fabrikant worden afgegeven (eventueel aangevuld met fabrikantgebonden service- en carepacks).

Kan Opdrachtgever bevestigen dat eis 9.2 zo kan worden gelezen dat de door Inschrijver overeengekomen garantievoorwaarden beperkt blijven tot de geldende fabrieksgaranties (inclusief eventueel afgenomen carepacks), en dat van Inschrijver geen eigen, aanvullende garanties worden verwacht?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat PvE 9.2 niet de eis aan Opdrachtnemer oplegt eigen garanties aan te bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

86

Onderwerp:

NvI 2

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijvers in de tweede Nota van Inlichtingen de mogelijkheid hebben om aanvullende en nieuwe vragen te stellen?

Antwoord:

Hiermee gaat de Aanbestedende dienst akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Eis 6.5

Vraag:

In eis 6.5 is opgenomen dat Inschrijver dient te voldoen aan de door Opdrachtgever gehanteerde nul-emissiezone voor vracht- en bestelauto's. Inschrijver kan deze toezegging doen voor reguliere leveringen die door Inschrijver zelf worden uitgevoerd. Voor thuisleveringen wordt echter gebruikgemaakt van externe koeriersdiensten, waarvoor Inschrijvers geen volledige zeggenschap hebben over het toegepaste vervoersmiddel.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat eis 6.5 van toepassing is op reguliere leveringen en niet geldt voor thuisleveringen die via externe koeriersdiensten plaatsvinden?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
88

Onderwerp:

Eis 9.6

Vraag:

In eis 9.6 wordt beschreven dat Inschrijver bij Pick-Up-And-Return zorgdraagt voor het ophalen en retourneren van het Product op een door de Gemeente gespecificeerde locatie, waaronder in voorkomende gevallen ook een thuiswerklocatie van een eindgebruiker. Inschrijver merkt op dat Pick-Up-And-Return in de praktijk bij fabrikantgebonden service doorgaans plaatsvindt via een verzendproces (aanleveren verzendlabel, opsturen van het device, reparatie bij serviceprovider en retourzending), en niet via fysieke on-site ophaal- en retourdiensten.

De door Opdrachtgever beschreven werkwijze wijkt hiermee af van de gangbare invulling van Pick-Up-And-Return en brengt aanvullende logistieke en administratieve kosten met zich mee die niet kunnen worden verwerkt in het Prijsinvulformulier. Kan Opdrachtgever bevestigen of Inschrijver deze kosten op basis van nacalculatie mag doorbelasten?

Indien dit niet is toegestaan, staat Opdrachtgever het dan toe om het reguliere pick up and return proces dat de fabrikant biedt te volgen?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Eis 9.5

Vraag:

In eis 9.5 wordt bij het servicemodel Urgent uitgegaan van reparatie of vervanging op locatie uiterlijk op de volgende werkdag (Next Business Day). Inschrijver wil erop wijzen dat bij Next Business Day on-site carepacks de on-site reparatie de dag (next business day) na geslaagde diagnose plaatsvindt. Dit is ook volledig conform voorwaarden zoals geformuleerd door de fabrikant.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat hij zich bewust is van deze gangbare invulling van Next Business Day on-site service door fabrikanten, en aangeven of deze interpretatie aansluit bij de bedoeling van eis 9.5?

Antwoord:

Bij de aanschaf van producten zal door het wel of niet aanschaffen van aanvullende "carepack" opties bepaald worden of het product een URGENTE of NIET-URGENTE afhandeling van garantie behoeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Eis 9.5

Vraag:

In eis 9.5 beschrijft Opdrachtgever drie servicemodellen (Spoed / Urgent / Niet urgent), waaronder "Next Business Day" reparatie/vervanging op een door de Gemeente gespecificeerde locatie en periodieke on-site reparatie door een technicus. Inschrijver merkt op dat de haalbaarheid en invulling van dergelijke servicevormen afhankelijk is van de door Opdrachtgever af te nemen fabrikantgebonden servicecontracten/carepacks en dat de mogelijkheden per fabrikant verschillen.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijvers, om aan eis 9.5 te kunnen voldoen, de benodigde carepacks/servicecontracten mogen opnemen/toevoegen aan de configuratie van de uitgevraagde

devices (en daarmee onderdeel laten zijn van de aangeboden oplossing)?

Antwoord:

Bij de aanschaf van producten zal door het wel of niet aanschaffen van aanvullende "carepack" opties bepaald worden of het product een URGENTE of NIET-URGENTE afhandeling van garantie behoeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Eis 9.5

Vraag:

In eis 9.5 is opgenomen dat reparaties en vervangingen plaatsvinden binnen drie servicemodellen, waarbij bij het urgente servicemodel reparatie op locatie wordt genoemd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat reparatie op locatie uitsluitend van toepassing is op werkplekapparatuur (zoals desktops en laptops)?

Voor mobiele devices (zoals smartphones en tablets) is reparatie op locatie niet mogelijk, aangezien fabrikanten voorschrijven dat deze reparaties via erkende serviceproviders plaatsvinden. Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor mobiele devices dit servicemodel niet van toepassing is?

Antwoord:

Opdrachtgever wijst Opdrachtnemer er op dat niet alle smartphone fabrikanten reparatie via erkende serviceproviders vereisen. Opdrachtgever erkent en berust zich erin dat sommige EUD alleen bij een erkende serviceprovider gerepareerd kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.**Onderwerp:**

92

CYOD portaal

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor toegang tot het leveranciersportaal gebruik wordt gemaakt van Single Sign-On (SSO) via de bestaande organisatie-identiteit van Opdrachtgever (bijvoorbeeld via Azure AD/Entra ID)?

Het toepassen van SSO borgt een veilige en compliant toegang zonder het beheer van afzonderlijke gebruikersaccounts of wachtwoorden bij Inschrijver. Hierdoor worden risico's op phishing en datalekken geminimaliseerd en blijft gevoelige inkoopinformatie beschermd, terwijl geen (eindgebruikers)gegevens van Opdrachtgever in het systeem van Inschrijver hoeven te worden opgeslagen.

Daarnaast zorgt SSO voor efficiëntere werkprocessen en vermindering van administratieve handelingen, aangezien gebruikersbeheer (zoals wachtwoordbeheer) volledig bij de organisatie van Opdrachtgever blijft.

Kan Opdrachtgever aangeven of SSO de gewenste en beoogde inlogmethode is?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat SSO mits goedgekeurd door het Security team van Opdrachtgever toepasbaar kan zijn voor de aanlog van het leveranciersportaal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Eis 8.1.10

Vraag:

In eis 8.1.10 is opgenomen dat het portaal inzage biedt in aangeschafte Producten (waaronder configuratie, serienummers, garantietermijn, garantiestatus, afleverdatum en locatie), waarbij deze informatie inzichtelijk is via een webinterface en downloadbaar in CSV-formaat. Inschrijver kan deze inzage proactief beschikbaar stellen, waarbij Opdrachtgever de gegevens via het portaal kan aanvragen en deze vervolgens in CSV-formaat per e-mail worden verstrekt.

De werkwijze wijkt hiermee mogelijk af van directe inzage via de webinterface, maar Opdrachtgever beschikt wel volledig over de gevraagde informatie. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze werkwijze akkoord is en voldoet aan eis 8.1.10?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met de beschreven invulling voor PvE 8.1.10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Eis 8.2.1

Vraag:

In de eis is opgenomen dat Inschrijver, indien gewenst, Apple-devices kan koppelen aan Apple Business Manager met Automated Device Enrollment (ADE) en/of andere door Opdrachtgever gebruikte MDM/MAM/EMM-oplossingen.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor Apple-devices wordt uitgegaan van zero-touch deployment via Apple Business Manager (Automated Device Enrollment), waarbij:

- apparaten verplicht en automatisch aan het MDM worden gekoppeld;
- deze MDM-koppeling niet door eindgebruikers kan worden omzeild of verwijderd;
- en herinschrijving bij reset of vervanging automatisch wordt afgedwongen.

Indien Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, betekent dit dat Apple-devices (deels) buiten Apple Business Manager/ADE om kunnen worden uitgerold, waardoor automatische en afdwingbare MDM-koppeling niet is gegarandeerd. Dit kan gevolgen hebben voor de borging van veiligheid, compliance en de kwaliteit van het uitrol- en beheerproces.

Antwoord:

Opdrachtgever houdt vast aan de beschrijving van PvE 8.2.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Eis 8.1.6

Vraag:

In eis 8.1.6 is opgenomen dat het portaal de mogelijkheid biedt om defecten en storingen binnen de gestelde garantietermijn aan te melden voor vervanging.

Inschrijver kan via het portaal defecten en storingen binnen de garantietermijn aanmelden, maar heeft geen invloed op de wijze van afhandeling door de garantiegever (veelal de fabrikant), zoals vervanging.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de eis kan worden gelezen als:
"Het portaal biedt de mogelijkheid om defecten en storingen binnen de gestelde garantietermijn aan te melden."

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Eis 2.9.4

Vraag:

In eis 2.9.4 is opgenomen dat Inschrijver op het Prijsinvulformulier een opslagmarge (maximaal één (1) cijfer achter de komma) dient in te vullen voor de standaarddiensten. Op het Prijsinvulformulier zelf wordt echter gevraagd om een opslagpercentage voor hardware en om absolute prijzen voor de diensten.

Kan Opdrachtgever deze discrepantie toelichten en bevestigen welke prijsstructuur leidend is voor de standaarddiensten?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat PvE 2.9.4 de opslagmarge voor de standaarddiensten ondermeer beschrijft als "maximaal één (1) cijfer achter de komma".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Eis 2.9.4

Vraag:

In eis 2.9.4 is opgenomen dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever de inkoopfactuur ter controle dient toe te sturen. Kan Opdrachtgever bevestigen of het, in plaats van een inkoopfactuur, ook is toegestaan om een inkoopofferte te verstrekken, bijvoorbeeld in situaties waarin een inkoopfactuur (nog) niet beschikbaar is? Inkoopfacturen zijn regelmatig gebundeld en bevatten ook informatie van andere klanten, welke Inschrijver om vertrouwelijkheids- en privacyredenen niet kan delen.

Antwoord:

Het overleggen van inkoopoffertes waaruit de inkoop prijs van Opdrachtnemer blijkt waardoor de gehanteerde opslagmarge voor Opdrachtgever controleerbaar is, voldoet in de ogen van Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt het recht voor een onafhankelijke derde partij in te schakelen indien zij dit nodig acht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Eis 2.8

Vraag:

In eis 2.8 wordt Texel expliciet uitgezonderd bij de provincies waarvoor all-in reistarieven gelden. Inschrijver leest in de overige aanbestedingsstukken echter geen specifieke verwijzing naar het leveren van diensten op Texel.

Kan Opdrachtgever toelichten of en, zo ja, welke werkzaamheden op Texel binnen de scope van de opdracht vallen?

Antwoord:

Opdrachtgever ziet op dit moment geen nodige werkzaamheden op Texel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
99

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Onderwerp:
Leidraad 3.1

Vraag:

"De uitrol vindt plaats op de locatie(s) van Opdrachtgever;"

Betreft dit enkel locatie(s) van de Opdrachtgever, of ook thuis locaties van uw eindgebruikers?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat de uitrol enkel plaatsvindt op locatie(s) van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Bijlage 9, Prijsinvalformulier

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten is bepaald dat symbolische tarieven, abnormaal lage tarieven voor aanvullende dienstverlening niet zijn toegestaan en dat de bedrijfseconomische realiteit moet kunnen worden onderbouwd. Tevens heeft u opgenomen dat tarieven van €0,01 of soortgelijke symbolische bedragen als manipulatief worden gezien en tot uitsluiting leiden.

Hoewel deze bepalingen helder zijn heeft u geen concrete ondergrens opgenomen die een richting geeft welke tarieven als reëel en bedrijfseconomisch verantwoord worden beschouwd door u. Door verschillende inschrijvers kan per inschrijver verschillen.

Kunt u aangeven welke bandbreedte of minimumtarieven u hanteert voor de aanvullende diensten om een tarief als realistisch en bedrijfseconomisch verantwoord te beschouwen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord om bandbreedtes toe te voegen. Op het prijsinvalformulier staat een fictief aantal vermeld en de omschrijving van de diensten is duidelijk beschreven in de aanbestedingstukken. Opdrachtnemer zal op basis van zijn eigen bedrijfsvoering hier een inschatting maken. Opdrachtgever deelt niet de mening dat ondanks de genomen maatregelen er nog ruimte voor zowel inschrijvers als Opdrachtgever bestaat over de interpretatie van deze eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Bijlage 9, Prijsinvulformulier

Vraag:

Op het prijsblad zijn de fictieve aantallen per jaar weergegeven.

- Hoe representatief zijn deze aantallen per jaar?
- Hoe zijn deze aantallen tot stand gekomen?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat de fictieve aantallen per jaar fictief zijn en slechts dienen om een objectieve prijsvergelijk te kunnen maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Bijlage 9, Prijsinvulformulier

Vraag:

Een van de aanvullende diensten op het prijsblad voor desktops is het installeren op kantoorlocatie van opdrachtgever inclusief kabelmanagement.

Is onze aanname correct dat deze dienst enkel in bulk wordt afgenomen?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat de Opdrachtnemer de fictieve aantallen in deze als richting dient aan te houden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Bijlage 9, Prijsinvalformulier

Vraag:

Een van de aanvullende diensten op het prijsblad voor de laptop en smartphone is als volgt: afleveren en installeren bij medewerker thuis inclusief eventueel instellen WIFI instellingen.

Het instellen van WIFI instellingen bij de medewerker thuis is geen gebruikelijke dienst en brengt bovendien privacygevoelige aspecten met zich mee. Wij verzoeken u te bevestigen dat het meesturen van een duidelijke instructie voor het instellen van de WIFI instellingen door de medewerkers zelf geaccepteerd wordt als werkwijze. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, par 6.10 taal

Vraag:

Inschrijver is een wereldwijd opererende organisatie. In dat licht bezien: kunt u bevestigen dat enkele verificatiedocumenten in het aanbestedingstraject naast het Nederlands ook in een anderel mogen worden aangeleverd? Het gaat hierbij om officiële documenten.

Antwoord:

Ja, dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 10.2.5

Vraag:

In het Programma van Eisen, eis 10.2.5, staat dat leveringen voorzien moeten zijn van een pakbon, die bij aflevering herkenbaar ondertekend moet worden door de ontvanger. Bij thuislevering dient de opdrachtnemer te zorgen dat de ondertekende pakbon naar de opdrachtgever wordt verzonden.

Wij merken op dat onze werkwijze is om een kopie van de getekende pakbon via het webportal te uploaden, en deze niet fysiek mee te sturen met de levering.

Wij verzoeken u te bevestigen dat deze werkwijze als alternatief akkoord is, aangezien hiermee ook het doel wordt bereikt: achterhalen of en wanneer er geleverd is en wie namens de opdrachtgever heeft getekend voor ontvangst.

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 10.2.3

Vraag:

In het Programma van Eisen, eis 10.2.3, staat dat bij iedere levering een volledig overzicht met configuratie-items, licenties, contracten en andere voor het beheer relevante gegevens moet worden overgedragen, zowel in menselijk leesbaar formaat als in Excel.

Wij verzoeken u te bevestigen dat deze eis uitsluitend van toepassing is op End User Devices.

Antwoord:

"Opdrachtgever gaat niet akkoord dat PvE 10.2.3 alleen van toepassing is op EUD. PvE 10.2.3 is in ieder geval van toepassing op: Smartphones, Laptops, Tablets, Desktops/Thinclients, Dockingstations en beeldschermen. Opdrachtgever bevestigt dat PvE 10.2.3 niet van toepassing is op accessoires van de in de vorige zin genoemde hardware."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 10.1.3

Vraag:

In het Programma van Eisen, eis 10.1.3, is opgenomen dat een offerte minimaal voorzien moet zijn van onder andere de opslagmarge.

Wij merken op dat het gebruikelijk is dat de opslagmarge niet op de offerte wordt vermeld, maar intern wordt toegepast om de totaalprijs te berekenen. Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat het opnemen van de opslagmarge op de offerte kan vervallen, en dat het is toegestaan om de opslagmarge wel op te nemen in kwartaalrapportages aan de Opdrachtgever voor controle.

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat het opslagpercentage niet op de offerte vermeld hoeft te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 9.5

Vraag:

In het Programma van Eisen, eis 9.5, wordt bij SPOED verwezen naar eis 9.7, maar in het huidige Programma van Eisen is deze eis niet opgenomen.

Wij verzoeken u te bevestigen of er een correcte verwijzing naar een bestaande eis bedoeld is, of dat eis 9.7 moet worden toegevoegd?

Antwoord:

De verwijzing naar een artikel 9.7 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 9.3

Vraag:

In het Programma van Eisen, eis 9.3, wordt aangegeven dat de Inschrijver garandeert dat End User Devices, Monitoren en Dockingstations ten minste 1 jaar werken zoals initieel beoogd.

Daarnaast wordt vermeld dat indien het Product niet, of niet binnen redelijke termijn, te herstellen is, de Inschrijver het Product dient te vervangen door identieke of gelijkwaardige hardware, gedurende de eerste 24 maanden kosteloos.

Wij merken op dat dit tegenstrijdig is met elkaar. Wij verzoeken u de eis in lijn te brengen, zodat de kosteloze vervanging ook wordt begrensd tot 1 jaar, conform de initiële garantietermijn. Het is disproportioneel om een langere periode kosteloos te eisen dan de garantieduur die voor het Product is vastgesteld.

Antwoord:

Opdrachtgever stelt dat een aangekocht device 24 maanden lang (binnen een redelijke termijn) reparabel behoort te zijn of indien dit anders blijkt, kosteloos vervangen dient te worden conform PvE 9.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Programma van eisen, eis 6.3

Vraag:

In het Programma van Eisen, eis 6.3, geeft u aan dat inschrijver garandeert dat de afvalcompensatie van de door hem geleverde laptops, tablets en smartphones plaatsvindt.

Deze dienst moet inschrijver los inkopen bij een gecertificeerde partij, waardoor het een wezenlijk onderdeel is van de inkoopprijs. Is onze aanname correct dat dit een meerprijs betreft?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat het hier om een meerprijs gaat. Opdrachtgever past het prijsinvulformulier aan zodat deze meerprijzen door Inschrijver vermeld kunnen worden onder 2.10.1 t/m 2.10.5. Als uitzondering op het prijsinvulformulier mogen de bedragen van de afvalcompensatie EUR 0 bedragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
111

Onderwerp:
Programma van Eisen, eis 5.3

Vraag:

In het Programma van Eisen, eis 5.3 geeft u aan dat inschrijver bij inschrijving een DAP en SLA dient aan te leveren die minimaal voldoet aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen als het beschrijvend document.

De DAP en SLA tellen niet mee in de beoordeling van de gunning, maar brengen wel een erg hoge workload met zich mee. Inschrijver verzoekt u dan ook of het akkoord is om een concept DAP en SLA aan te leveren bij inschrijving, die na gunning wordt gefinaliseerd. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 2.9.4

Vraag:

In het Programma van Eisen, eis 2.9.4, is opgenomen dat de opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever de inkoopfactuur ter controle moet toesturen.

Wij verzoeken u te bevestigen dat het voldoende is om ter controle een inkoopofferte te overleggen, in plaats van een factuur. In de markt wordt het gebruikelijk geacht dat controle op inkooprijzen gebeurt op basis van offertes, niet op daadwerkelijke facturen. Inkoopoffertes bevatten de relevante informatie om te verifiëren dat de opgegeven inkoopprijs correct is.

Antwoord:

Het overleggen van inkoopoffertes waaruit de inkoopprijs van Opdrachtnemer blijkt waardoor de gehanteerde opslagmarge voor Opdrachtgever controleerbaar is, voldoet in de ogen van Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt het recht voor een onafhankelijke derde partij in te schakelen indien zij dit nodig acht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 2.7

Vraag:

In het Programma van Eisen, eis 2.7, is opgenomen dat de Opdrachtgever in geval van uitzonderingen, bijvoorbeeld wanneer levering niet mogelijk is, het recht heeft om artikelen die onder de reikwijdte van de Raamovereenkomst vallen alsnog buiten de Raamovereenkomst in te kopen.

Het is gangbaar dat een opdrachtnemer eerst een alternatief kan aanbieden, en proportioneel, omdat dit voorkomt dat een opdrachtnemer onnodig wordt uitgesloten en de opdrachtgever alleen buiten de overeenkomst koopt als er geen haalbaar alternatief beschikbaar is.

Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat in dergelijke gevallen de opdrachtnemer eerst de gelegenheid krijgt om een passend alternatief aan te bieden, alvorens de Opdrachtgever overgaat

tot inkoop buiten de Raamovereenkomst.

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt in zulk geval eerst in overleg met Opdrachtnemer te gaan en naar een oplossing te zoeken. Opdrachtgever beoordeelt zelf of zij een derde partij zal benaderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

114

Onderwerp:

5.5 Geschiktheidseis: Verzekering

Vraag:

In paragraaf 5.5 Geschiktheidseis: Verzekering wordt aangegeven dat een recent bewijs van verzekering dient te worden aangeleverd door overlegging van een gewaarmerkte kopie van de verzekeringspolis(sen) of een verklaring van de verzekeraar, waaruit onder meer dekking, maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar en de geldigheidsduur blijken.

Wij verzoeken u te bevestigen dat onder een verklaring van de verzekeraar tevens wordt verstaan een verzekeringscertificaat, mits hieruit duidelijk de gevraagde informatie (dekking, maxima en geldigheidsduur) blijkt.

Antwoord:

Ja, dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Gunningscriterium 2 – Duurzaamheid

Vraag:

Voor Gunningscriterium 2 – Duurzaamheid wordt van inschrijvers gevraagd een uitgebreid plan van aanpak in te dienen waarin onder meer wordt ingegaan op:

- een uitgewerkte visie op grondstofgebruik volgens de volledige hiërarchie van de R-ladder;
- samenwerking met de inkopende organisatie en ketenpartners;
- organisatie, taakverdeling en rollen van alle betrokken partijen;
- rapportage en SMART-uitwerking van maatregelen;
- inzameling en recycling van verpakkingen.

Gezien:

- de breedte en inhoudelijke diepgang van de gevraagde onderwerpen,
 - het vereiste detailniveau (SMART, ketensamenwerking, rolverdeling en rapportage),
- achten wij de beschikbare ruimte van maximaal 2 A4 onvoldoende om een volledig, concreet en goed onderbouwd plan van aanpak te kunnen beschrijven.

Wij verzoeken u daarom het maximale aantal pagina's voor dit gunningscriterium uit te breiden naar 4 A4, zodat inschrijvers hun duurzaamheidsaanpak adequaat kunnen toelichten.

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 39.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Gunningscriterium 1 – Aanpak dienstverlening

Vraag:

Voor Gunningscriterium 1 – Aanpak dienstverlening wordt gevraagd om een uitgebreide en gedetailleerde beschrijving van drie afzonderlijke onderdelen, te weten:

- afhandeling van kleinschalige bestellingen en leveringen;
- aanbieden en doorontwikkeling van een klantportaal (inclusief autorisatie, rapportages en informatiebeveiliging);
- projectmatige aanpak voor grootschalige leveringen en uitrol van EUD's, inclusief communicatie met eindgebruikers en betaal- en facturatieprocessen.

Gezien:

- de omvang en complexiteit van de gevraagde onderwerpen,
 - het vereiste detailniveau (processen, doorlooptijden, serviceniveaus, rollen en verantwoordelijkheden),
- achten wij de beschikbare ruimte van maximaal 3 A4 onvoldoende om een volledig, concreet en onderbouwd antwoord te kunnen geven.

Wij verzoeken u daarom het maximale aantal pagina's voor dit gunningscriterium uit te breiden naar 6 A4, zodat inschrijvers de gevraagde aanpak adequaat kunnen beschrijven.

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 40.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
117

Onderwerp:

GIBIT 2023 artikel 20.4 j° artikel 1.27

Vraag:

In de definitie van Maatwerkprogrammatuur is onder ii) opgenomen dat hieronder ook "aanpassingen of inrichtingen van Standaardprogrammatuur" valt. In artikel 20.4 wordt vervolgens bepaald dat de rechten van het intellectuele eigendom op Maatwerkprogrammatuur berusten bij Opdrachtgever. Inschrijver maakt veel gebruik van commerciële Derdenprogrammatuur (bv. Microsoft 365, VMware vSphere) en richt dit vervolgens in zodat dit gebruikt kan worden in de IT omgeving van de gemeente. Deze inrichting (vaak op basis van best practices van fabrikanten) wordt bij meerdere klanten ingezet. Het is voor Inschrijver dan ook niet mogelijk om het IE op deze inrichting (voor zover mogelijk) aan de Gemeente over te dragen.

Vraag: Kan deze bepaling ten aanzien van het inrichten van Standaardprogrammatuur komen te vervallen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord in het licht van art 20.4 j° art 1.27 GIBIT 2023 dat bij aanpassingen of inrichtingen van Derdenprogrammatuur dit niet wordt beschouwd als Maatwerkprogrammatuur en diensgevolge de intellectuele eigendom niet berust bij Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
118

Onderwerp:

GIBIT 2023 artikel 14.4

Vraag:

In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de gemeente aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid om art 14.4 GIBIT 2023 te laten vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

119

Onderwerp:

GIBIT 2023 artikel 10.12 sub iv)

Vraag:

Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan Opdrachtnemer wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

120

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 28.1

Vraag:

Kunt u hier specifieker zijn door aan te geven dat het hier gaat om "in de hoedanigheid van verwerker in de zin van de AVG verwerkt," Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dit, daarnaast is dit eveneens zo vastgelegd in artikel 28.1 van de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

121

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 25.4

Vraag:

Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid om art 25.4 GIBIT 2023 aan te passen waarbij de laatste zin als volgt wordt: 'Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

122

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 24.1

Vraag:

Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor:

"Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen."

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid om art 24.1 GIBIT 2023 wederkering te maken en wel als volgt 'Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

123

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 17.2

Vraag:

Inschrijver verzoekt u om de verzekeringseis aan te passen naar hetgeen binnen de IT-branche gebruikelijk en redelijk is. Vooral gezien de opdrachtwaarde van deze opdracht is het verstrekken om een verzekeringseis op te nemen die hoger is dan € 1 miljoen per gebeurtenis. Gaat u akkoord met een limiet van € 1 miljoen per gebeurtenis, ongeacht de schadevorm ("persoons- en zaakschade" en "overige schade")? Zo niet, graag een onderbouwing.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft de aansprakelijkheid in art 12 van de Raamovereenkomst beperkt tot tot € 500.000 per gebeurtenis met een maximum van € 1.500.000 per jaar, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden beschouwd als 1 gebeurtenis. De beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
124

Onderwerp:
GIBIT 2023, art. 16.3 jo. 16.4

Vraag:

Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om aansprakelijkheid als geheel te beperken tot een maximale som per jaar, welke samenhangt met de aard en omvang van de opdracht. Inschrijver stelt voor om de aansprakelijkheid als geheel te beperken tot € 1 miljoen per gebeurtenis en € 1 miljoen per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord nader motiveren?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft de aansprakelijkheid in art 12 van de Raamovereenkomst beperkt tot tot € 500.000 per gebeurtenis met een maximum van € 1.500.000 per jaar, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden beschouwd als 1 gebeurtenis. De beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
125

Onderwerp:
GIBIT 2023, art. 16.4

Vraag:

Verzoek om in dit artikel het onderscheid tussen directe en indirecte schade op te nemen. Dit onderscheid is relevant omdat het helpt om duidelijkheid te scheppen over de aard van de schade en wie verantwoordelijk is.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft de aansprakelijkheid in art 12 van de Raamovereenkomst geregeld waarbij in art 12.1 directe schade wordt genoemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

126

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 12.3

Vraag:

Betreft deze clausule een garantie-afspraken in het algemeen, of ziet deze clausule puur op de garantie van een product of dienst?

Antwoord:

Art 12 GIBIT 2023 ziet toe op de 'ICT prestatie' wat wil zeggen alle door Opdrachtnemer op grond van de Raamovereenkomst te leveren goederen, waaronder Producten, Gebruiksrechten en diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

127

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 11.10

Vraag:

Op welke momenten is deze clausule relevant volgens de aanbestedende dienst? Heeft deze clausule een relatie tot de prijsindexatie of staat het er los van?

Antwoord:

Art 11.10 GIBIT 2023 gaat over de situatie dat Opdrachtnemer zich geconfronteerd ziet met omstandigheden die niet voorzien, voorzienbaar noch toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer en die leiden tot een aanzienlijke verhoging van de kosten ($\geq 10\%$). Prijsindexatie is een keuze van Opdrachtnemer om dit toe te passen en heeft dan ook niets van doen met een niet voorzienbare omstandigheid en staat hier dan ook los van.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

128

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 10.14

Vraag:

Het komt regelmatig voor dat een Opdrachtgever updaten van een omgeving niet toestaat vanwege comptabiliteitsproblemen met andere elementen (buiten scope van Leverancier).

Verzoek om op te nemen dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan Leverancier wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van Opdrachtgever.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan Opdrachtnemer wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

129

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 10.8

Vraag:

Wie stelt bewijst. Indien de aanbestedende dienst een storing of gebrek ontdekt, dan dient de aanbestedende dienst te bewijzen waarom een dergelijke storing of gebrek aan Leverancier toe te rekenen valt. In het kader van de Acceptatieprocedure ligt het ook meer voor de hand dat de aanbestedende dienst aantoont wat het gebrek is, en dat dit gebrek aan Leverancier valt toe te rekenen. Verzoek om het artikel hierop aan te passen.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met het schrappen of aanpassen van artikel 10.8 van GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
130

Onderwerp:
GIBIT 2023, art. 10.1

Vraag:

In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdienstverlening start na acceptatie van de producten.

Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering en implementatie al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Verzoek om het artikel hierop aan te passen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid om art 10.1 GIBIT 2023 zodanig aan te passen dat dat vanaf het moment van levering en implementatie al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
131

Onderwerp:
GIBIT 2023, art. 9.7

Vraag:

We willen graag duidelijkheid over waar de aanbestedende dienst precies op toetst bij de Acceptatieprocedure. Gaat het hier tevens gaat om waarneembare schade?

Het begrip "Gebrek" laat zien dat het met name gaat om het gebruik van de producten.

Antwoord:

Opdrachtgever leest artikel 9.7 als: Wanneer zich een probleem voordoet dat niet direct op te lossen is, kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gezamenlijkheid beslissen een tijdelijke oplossing toe te passen. De definitieve oplossing wordt in overleg op een later tijdstip toegepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

132

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 9.3

Vraag:

"Het behoort het tot de zorgplicht van Leverancier de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure te bewaken en zo nodig Opdrachtgever te waarschuwen of (vanwege de medewerkingsverplichting) aan te manen."

Waarom dient volgens de aanbestedende dienst de Implementatie en Acceptatieprocedure door Levarancier te worden bewaakt?

Antwoord:

Opdrachtgever leest dat artikel 9.3. het als verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer stelt dat deze de overeengekomen planning monitoort en handhaaft. Indien Opdrachtnemer voorziet dat de planning niet gehaald kan worden, dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte te brengen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

133

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 4.2 i en ii

Vraag:

Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met het aanpassen van de vaste en fatale termijnen in art 4.2 i en ii GIBIT 2023 en Opdrachtnemer in gebreke stellen bij een niet tijdige levering. .

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
135

Onderwerp:

Bijlage 5, Concept raamovereenkomst

Vraag:

In artikel 19 van de concept raamovereenkomst lijkt een omissie te zitten. U gaat hier van artikel 19.2 naar 19.7. Missen hier een aantal artikelen of is de nummering onjuist. Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dit, de nummering in artikel 19 is inderdaad een vergissing. De nummering zal worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
136

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst, artikel 12

Vraag:

In artikel 12 van de conceptramovereenkomst verwijst u naar artikel 13 van de algemene inkoopvoorwaarden diensten gemeente Haarlem. Echter is dit document niet als bijlage gedeeld met inschrijvers. Betreft deze verwijzing een omissie? Indien niet, kunt u dan het document met inschrijvers delen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten alsnog gedeeld

zullen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

137

Onderwerp:

Bijlage 3: 2.9.3

Vraag:

Betreft dit enkel de laptops aangezien dit voor smartphones en tablets niet mogelijk is? Reparaties voor tablets en smartphones worden uitgevoerd door de fabrikant geautoriseerde repairpartners welke all-in reparatieprijzen hebben per type toestel en reparatie.

Antwoord:

Opdrachtgever wijst Opdrachtnemer er op dat niet alle smartphone fabrikanten reparatie via erkende serviceproviders vereisen. Opdrachtgever erkent en berust zich erin dat sommige EUD alleen bij een erkende serviceprovider gerepareerd kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Bijlage 9, prijzenblad, 2.9

Vraag:

Er dient een uurtarief te worden ingevuld voor het uit & inhuizen tijdens verbouwingen, bedoelt u hiermee het uurtarief voor de medewerkers welke hiervoor op de locaties worden ingezet?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Bijlage 9, prijzenblad, 2.6.3

Vraag:

Betreft dit de reparatie van laptops buiten garantie en het daarvoor in te vullen uurtarief?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

140

Onderwerp:

Bijlage 9, prijzenblad, 2.6.1

Vraag:

Betreft dit de reparatie van laptops buiten garantie?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

	Percelen:	P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices
	Beantwoord op:	11 feb 2026
Ref.nr. 141	Onderwerp:	Bijlage 9, prijzenblad, 2.1.2 en 2.2.2. en 2.5.2.
	Vraag:	Kunt u nader omschrijven welke werkzaamheden u van inschrijver verwacht m.b.t. het installeren van een laptop, smartphone en tablet bij de medewerker thuis i.c.m. een thuislevering?
	Antwoord:	Zie het gegeven antwoord op vraag 3.
	Fase:	Inschrijffase
	Inschrijfronde:	Inschrijfronde 1
	Vragenronde:	Vragenronde 1
	Percelen:	P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices
	Beantwoord op:	11 feb 2026
Ref.nr. 142	Onderwerp:	Bijlage 4 / 2.6.2 / Reparatie onsite bij medewerker thuis + prijzenblad bijlage 9
	Vraag:	Als niet standaard en optioneel aanvullende dienst vraagt u om reparatie onsite bij de medewerkers thuis te faciliteren. De reparatie van laptops Onsite is in de basis mogelijk maar van smartphones en tablets is dit niet mogelijk aangezien dit niet is toegestaan vanuit de fabrikant. Laptops onsite repareren in een kantooromgeving is wel mogelijk maar repareren bij medewerkers thuis niet. Dit heeft te maken dat er geen ESD veilige omgeving gecreëerd kan worden voor de engineer, we geen garantie kunnen krijgen om een goede werkplek te kunnen faciliteren en er geen controle is op onze medewerker bij een medewerker in huis. Dit alles is wel te creëren op een kantoorlocatie. Hierdoor verzoeken wij u deze optionele dienst te laten vervallen, gaat u hiermee akkoord
	Antwoord:	Zie het gegeven antwoord op vraag 3.
	Fase:	Inschrijffase
	Inschrijfronde:	Inschrijfronde 1
	Vragenronde:	Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
143

Onderwerp:
Prijsinvulformulier

Vraag:

Het Prijsinvulformulier roept bij Inschrijver op meerdere onderdelen onduidelijkheid op ten aanzien van wat exact geprijsd dient te worden. Kan Opdrachtgever de volgende onderdelen nader toelichten:

- Paragraaf 2.5.1: deze dienst wordt als kosteloos beschreven, maar het invullen van € 0,- is niet toegestaan in het Prijsinvulformulier. Kan Opdrachtgever aangeven welke waarde Inschrijvers hier dienen te hanteren?
- Paragraaf 2.8.1: Inschrijver rekent kosten voor de implementatie van het portaal, maar niet voor het gebruik ervan. Aangezien het invullen van € 0,- niet is toegestaan, kan Opdrachtgever toelichten hoe Inschrijvers deze post dienen te prijzen?

Kan Opdrachtgever bevestigen hoe bovenstaande onderdelen correct dienen te worden ingevuld, zodat Inschrijvers het Prijsinvulformulier op een eenduidige en vergelijkbare wijze kunnen aanleveren?

Antwoord:

Opdrachtgever wijst opdrachtnemer er op dat alleen standaarddiensten niet apart berekend dienen te worden. Items 2.1 t/m 2.9.1 op het Prijsinvulformulier beschrijven aanvullende diensten. Opdrachtgever kan het prijsbeleid mbt het portaal voor Opdrachtnemer niet invullen. Opdrachtgever beoogt met item 2.8.1. te weten te komen wat de te verwachte kosten per jaar zijn om het beschreven webportaal te kunnen gebruiken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
144

Onderwerp:
CMDB template

Vraag:

In het door Opdrachtgever beschikbaar gestelde CMDB-template zijn enkele categorieën opgenomen die niet standaard onderdeel uitmaken van een CMDB. Daarnaast zijn er kolommen waarvoor Inschrijver niet beschikt over de benodigde gegevens (bijvoorbeeld de koppeling tussen een 06-nummer en een serienummer) of waarvoor de gegevens niet gegenereerd kunnen worden binnen een CMDB (zoals het aankoopbedrag, dat wel in periodieke rapportages wordt opgenomen

maar niet in de CMDB).

Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom te bevestigen of de volgende kolommen uit het CMDB-template kunnen worden geschrapt:

- kolom F
- kolom J
- kolom P
- kolom Q
- kolom R
- kolom T (deze informatie wordt reeds opgenomen in de rapportage)

Kan Opdrachtgever bevestigen dat het schrappen van deze kolommen is toegestaan, zodat het CMDB-template aansluit bij gangbare CMDB-inrichting en geen belemmering vormt voor Inschrijvers om te voldoen aan de gevraagde datavoorziening?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat:

- Kolom F, Q en R ingevuld dienen te zijn indien deze vooraf of bij uitgifte bekend gemaakt zijn door of in samenwerking met Opdrachtgever.
- Kolom P de bedrijfsnaam van Opdrachtnemer betreft
- Kolom T de aankoop prijs van het EUD betreft en vermeld dient te worden

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
145

Onderwerp:

Eis 10.2.5

Vraag:

In eis 10.2.5 is opgenomen dat leveringen voorzien dienen te zijn van een pakbon die bij aflevering herkenbaar wordt ondertekend door de ontvanger, en dat bij thuisleveringen de ondertekende pakbon aan Opdrachtgever wordt verzonden, met als doel vast te stellen of en wanneer is geleverd en wie namens Opdrachtgever voor ontvangst heeft getekend.

Inschrijver merkt op dat ondertekende pakbonnen bij thuisleveringen in de praktijk niet proactief door vervoerders aan Inschrijver worden verstrekt. Deze zijn doorgaans uitsluitend inzichtelijk voor de ontvanger, bijvoorbeeld via de app van de vervoerder. Dit zou betekenen dat de ontvanger actief de ondertekende pakbon met Inschrijver zou moeten delen, zodat Inschrijver deze vervolgens met Opdrachtgever kan delen, hetgeen Inschrijver als onwenselijk en niet werkbaar beschouwt.

Gelet op het bovenstaande verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om eis 10.2.5, voor zover deze betrekking heeft op thuisleveringen, te laten vervallen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat hiermee wordt ingestemd?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
146

Onderwerp:

Gunningscriterium 1 – Aanpak dienstverlening

Vraag:

Wat verstaat u onder kleinschalige bestellingen?

Antwoord:

Kleinschalige bestellingen betreffen bestellingen met een ordergrootte tot EUR 10.000 exclusief BTW.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
147

Onderwerp:

Programma van Eisen, onderdeel 9. Garantie en Reparatie

Vraag:

In paragraaf 9.1 en 9.2 staat dat Inschrijver het aanspreekpunt is voor alle garantieafhandeling en dat de door Inschrijver overeengekomen garanties prevaleren boven fabrieksgaranties.

In de praktijk werken fabrikanten zoals bijvoorbeeld HP, Dell en Lenovo met garanties die zijn gekoppeld aan een serienummer, waarbij een defect of reparatie rechtstreeks bij de fabrikant wordt aangemeld en de fabrikant zelf zorgdraagt voor de verdere afhandeling (diagnose, planning en on-site reparatie).

Kunt u bevestigen dat het is toegestaan dat garantieclaims rechtstreeks bij de fabrikant worden

aangemeld, waarbij Inschrijver uiteraard betrokken blijft maar niet verplicht als tussenpersoon optreedt? Dit voorkomt onnodige vertraging in het herstelproces.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw aanpassing. De opdrachtnemer blijft het eerste communicatiepunt van Opdrachtgever bij garantie afhandeling en reparaties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Programma van Eisen, onderdeel 8 Klantportaal

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt gevraagd om een vergelijkfunctie in het portaal waarmee productspecificaties van ten minste drie Producten kunnen worden vergeleken.

Inschrijver voorziet klanten in de praktijk van productvergelijkingen via haar inside sales, waarbij naast specificaties ook toelichting, advies en eventuele kostenverschillen worden meegenomen.

Kunt u aangeven of deze werkwijze, waarbij productvergelijkingen op verzoek worden aangeleverd inclusief toelichting, als gelijkwaardig wordt beschouwd aan een geautomatiseerde vergelijkfunctie in het portaal?

Antwoord:

Opdrachtgever houdt vast aan PvE 8.1.11.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Programma van Eisen, onderdeel 8 Klantportaal

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat wijzigingen op autorisaties en kritieke gegevens worden gelogd en dat deze loggegevens ten minste 6 maanden worden bewaard.

Aangezien Inschrijver gebruikmaakt van bestaande portaalfunctionaliteit met een kortere standaard bewaartermijn, verzoeken wij u te bevestigen of een kortere bewaartermijn acceptabel is, dan wel of het volstaat dat relevante loggegevens op verzoek inzichtelijk kunnen worden gemaakt.

Antwoord:

Opdrachtgever houdt vast aan PvE 8.1.1.12.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Programma van Eisen, onderdeel 5. DAP/SLA

Vraag:

In paragraaf 5.2 wordt aangegeven dat na het startoverleg een aangepast DAP & SLA wordt opgesteld op basis van gemaakte werkafspraken. In paragraaf 5.3 wordt gevraagd om een DAP & SLA mee te sturen bij de inschrijving.

In de praktijk zien wij dat een DAP & SLA pas na gunning zinvol en volledig kan worden opgesteld, omdat de concrete werkafspraken dan pas gezamenlijk worden vastgesteld. Een DAP & SLA die voorafgaand aan gunning wordt aangeleverd, zal daardoor in de praktijk altijd worden aangepast.

Daarnaast brengt het opstellen van een uitgewerkt DAP & SLA in deze fase voor alle inschrijvers een aanzienlijke administratieve inspanning met zich mee, terwijl uiteindelijk slechts één inschrijver wordt gegund.

Wij verzoeken u te bevestigen dat het opstellen en vaststellen van de definitieve DAP & SLA pas na gunning plaatsvindt. Zo niet, ontvangen wij graag uw toelichting.

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 48.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

151

Onderwerp:

Programma van Eisen, onderdeel 9. Garantie en Reparatie

Vraag:

Voor reparaties die buiten de overeengekomen garantie vallen, is het gebruikelijk dat deze via de fabrikant of een door de fabrikant aangewezen servicepartner worden uitgevoerd, waarbij de kosten achteraf worden gefactureerd.

Kunt u bevestigen dat dit ook in deze situatie het uitgangspunt is? Daarnaast ontvangen wij graag verduidelijking over uw verwachtingen ten aanzien van de beschikbaarheid van tijdelijke vervangende apparatuur in geval van reparaties buiten garantie, aangezien de doorlooptijd hiervan kan variëren.

Wordt hierbij van Inschrijver verwacht dat een eigen vervangingsvoorraad (bijvoorbeeld in de vorm van een swap-model) wordt aangehouden?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft er de voorkeur aan om bij reparaties buiten garantie vooraf een prijsopgave te ontvangen. Het is mogelijk om in het SLA / DAP een bedrag overeen te komen waaronder een prijsopgave vooraf niet noodzakelijk is.

Bij reparatie buiten garantie wordt geen tijdelijk vervangende apparatuur verlangd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

152

Onderwerp:

Programma van Eisen, onderdeel 9. Garantie en Reparatie

Vraag:

Kunt u toelichten hoe de in paragraaf 9.5 beschreven servicemodellen zich verhouden tot de servicemodellen die door de hardwarefabrikanten worden geleverd, aangezien Inschrijver deze dienstverlening via de fabrikant levert en hierin geen eigen uitvoerende rol heeft?

Antwoord:

Bij de aanschaf van producten zal door het wel of niet aanschaffen van aanvullende "carepack" opties bepaald worden of het product een SPOED, URGENTE of NIET-URGENTE afhandeling van

garantie behoeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

153

Onderwerp:

Programma van Eisen, onderdeel 9. Garantie en Reparatie

Vraag:

In paragraaf 9.3 wordt gesproken over kosteloze vervanging gedurende de eerste 24 maanden na aanschaf.

Aangezien de standaard fabrieksgarantie op End User Devices kan verschillen per fabrikant en type (veelal 1 jaar en in sommige gevallen 2 jaar), is niet altijd vooraf duidelijk of deze volledige periode door de fabrikant wordt gedekt.

Kunt u bevestigen dat de verplichting tot kosteloze vervanging geldt voor zover dit binnen de overeengekomen fabrieksgarantie valt? Indien dit niet het geval is, ontvangen wij graag een nadere toelichting op hoe deze aanvullende verplichting is bedoeld.

Antwoord:

Opdrachtgever stelt dat een aangekocht device 24 maanden lang (binnen een redelijke termijn) reparabel behoort te zijn of indien dit anders blijkt, kosteloos vervangen dient te worden conform PvE 9.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering en bijbehorende diensten End User Devices

Beantwoord op:

11 feb 2026