

Algemene informatie

Aanbesteding:	Gebruikersapparatuur
Aanbestedende Dienst:	Gemeente Veenendaal
Referentie:	-
Toelichting:	-

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In uw Aanbestedingsleidraad staat bij 6.4. Kwaliteitscriteria bij K3 dat Inschrijvers toelichting moeten geven op:

- Circulair materiaalgebruik en verwerking: Beschrijf uw concrete maatregelen om de materiaalkringloop te sluiten, zowel aan het begin als aan het einde van de levensduur. Ga hierbij in op:
- Welke concrete, extra stappen u zet om producten te leveren met een zo hoog mogelijk percentage gerecycled materiaal (bovenop eventuele minimumeisen).
- Hoe u garandeert dat afgedankte apparatuur en verpakkingsmaterialen op een hoogwaardige en transparante manier worden verwerkt, met als doel maximaal hergebruik van grondstoffen (bovenop de basiseis van retourname). Geef inzicht in de verwerkingsketen en de behaalde recyclingpercentages.

In Hoofdstuk 3.2.2. Scope van de Opdracht staat bij Producten en diensten buiten de scope:

- Het afvoeren en data-vernietigen van oude (vervangen) apparatuur. Deze processen worden door de Gemeente Veenendaal via een separate partij georganiseerd.

Kunt u verduidelijken wat u van Inschrijvers verwacht in het kader van de kwaliteitsbeantwoording op deze aspecten?

Antwoord:

U heeft een schijnbare tegenstrijdigheid geconstateerd tussen de verwachtingen onder gunningscriterium K3 (Duurzaamheid) en de scope-uitsluiting van het afvoeren van oude apparatuur. Uw constatering is deels correct.

Het gunningscriterium K3 richt zich op twee aspecten:

- (1) Het maximaliseren van gerecycled materiaal in de nieuw te leveren producten.
- (2) De hoogwaardige en transparante verwerking van verpakkingsmaterialen en de garantie op maximaal hergebruik van grondstoffen uit de door u geleverde producten aan het einde van hun levensduur, ook al wordt de fysieke inzameling door een andere partij gedaan.

De uitsluiting in paragraaf 3.2.2 van de Aanbestedingsleidraad betreft specifiek de operationele dienst van het fysiek ophalen en data-vernietigen van de bij de gemeente reeds aanwezige, oude apparatuur. Dit staat los van de verantwoordelijkheid van de leverancier om duurzame producten te leveren en de circulariteit van de door hem geleverde producten en verpakkingen te garanderen. U wordt dus beoordeeld op de circulariteit van uw eigen keten en producten, niet op de afvoer van de bestaande inventaris van de gemeente.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.4 Eis 11: Opdrachtnemer biedt een service voor het retour nemen en milieuvriendelijk verwerken van door Opdrachtgever afgedankte apparatuur, gericht op maximaal hergebruik en recycling, conform WEEE-wetgeving. In uw Aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 3.2.2. Scope van de Opdracht staat bij Producten en diensten buiten de scope: Het afvoeren en data-vernietigen van oude (vervangen) apparatuur. Deze processen worden door de Gemeente Veenendaal via een separate partij georganiseerd. Kunt u verduidelijken of de bij 1.4 genoemde Eis 11 van toepassing is op deze aanbesteding?

Antwoord:

U signaleert terecht een tegenstrijdigheid. De eis in het Programma van Eisen (1.4, Eis 11) is inderdaad in conflict met de scopebepaling in de Aanbestedingsleidraad (paragraaf 3.2.2). De Aanbestedingsleidraad is hierin leidend.

Hierbij wordt Eis 11 in paragraaf 1.4 van het Programma van Eisen ingetrokken en als vervallen beschouwd. De dienst voor het retour nemen en verwerken van afgedankte apparatuur valt buiten de scope van deze opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.5 Eis 12: De webshop geeft altijd de juiste (bruto-netto)

prijzen weer van Opdrachtgever. Het is gebruikelijk om in de webshop direct de netto prijs te tonen, aangezien bruto prijzen niet altijd beschikbaar zijn en prijzen tot stand komen op basis van de inkoopprijs verhoogd met het afgesproken opslagpercentage. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord. U mag in de webshop direct de voor de gemeente geldende netto prijs tonen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.5 Eis 13: De webshop verstrekt minimaal informatie over de offertes, de reeds geleverde orders, nog te leveren orders, achterstallige orders en het inkoopordernummer van de Opdrachtgever. Onder minimale informatie verwachten wij het product, beschrijving, serienummer, prijs, korting, verzenddatum, besteldatum en verwachte leverdatum. Veel producten kennen geen brutoprijs en kan er dus ook geen korting worden gecalculeerd. Inschrijvers krijgen hun inkooprijzen geautomatiseerd aangeleverd, waarna deze wordt verhoogd met het afgesproken opslagpercentage. De getoonde prijs in de webshop is dus uw nettoprijs. Inschrijvers kunnen dus geen kortingspercentages of bedragen tonen of u kijkt naar fictieve percentages/bedragen. Bent u bereid om de korting uit uw opsomming te verwijderen?

Antwoord:

Akkoord. Paragraaf 1.5, Eis 13 van het Programma van Eisen wordt hierbij gewijzigd. De zinsnede 'korting' in de opsomming van minimale informatie wordt geschrapt

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.5 Eis 20: Selectie van toestellen vindt plaats door zowel filterfuncties, als door het maken van een willekeurige keuze door de Besteller. Filters kunnen geplaatst worden op tenminste:

- Dual SIM / e-SIM

Dit is een specifieke filter item van uw huidige contractpartner die niet in alle webshops standaard aanwezig is. Bent u bereid om een nieuwe contractpartner na gunning de gelegenheid te geven om dit binnen 6 maanden na contractingangsdatum beschikbaar te stellen?

Antwoord:

Akkoord. Paragraaf 1.5, Eis 20 van het Programma van Eisen wordt voor dit onderdeel als volgt geherformuleerd: "...De webshop dient te beschikken over een filterfunctie voor 'Dual SIM / e-SIM'. Deze functie dient uiterlijk 6 maanden na contractondertekening volledig operationeel te zijn. Als alternatief wordt geaccepteerd dat deze informatie duidelijk en vindbaar is opgenomen in de technische omschrijving van het product "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.5 Eis 28: De OCI-koppeling tussen de webshop van Opdrachtnemer en Proactis dient volledig operationeel te zijn uiterlijk binnen 4 weken na de datum van definitieve gunning. In uw planning van uw aanbesteding is de ingangsdatum van het contract en start implementatie gepland op 6 juli 2026. Het lijkt ook ons juridisch juist om de implementatie van de OCI koppeling aan te vangen na contractondertekening. Kunt u bevestigen dat de OCI koppeling gereed moet zijn binnen 4 weken na contractondertekening?

Antwoord:

Ter verduidelijking en specificatie van Programma van Eisen, paragraaf 1.5, Eis 28, geldt het volgende: De termijn van 4 weken voor het operationeel hebben van de OCI-koppeling start vanaf de contractondertekening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.6 Eis 10: Opdrachtnemer is gecertificeerd om op verzoek van Opdrachtgever oude apparatuur af te voeren. De enige relevante certificering in het kader van afvoer is de WEEELABEX/CENELEC certificering. Kunt u bevestigen dat Inschrijvers moeten beschikken over de WEEELABEX/CENELEC certificering? Zo niet, welke afvoer certificering wilt u dat Inschrijvers op verzoek kunnen aantonen?

Antwoord:

Deze vraag is gerelateerd aan vraag 2. Aangezien het afvoeren van oude apparatuur buiten de scope van deze opdracht valt, wordt hierbij de eis 10 in paragraaf 1.6 Programma van Eisen (betreffende de certificering voor afvoer) ingetrokken en als vervallen beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.8 Eis 1: De standaard garantietermijnen van de fabrikanten worden in acht genomen, waarbij altijd een minimumtermijn van 24 maanden geldt. Het is u bekend dat Apple, maar ook fabrikanten van beeldschermen en accessoires standaard 1 jaar fabrieksgarantie bieden. Bent u bereid om voor Apple en deze productcategorieën 1 jaar

fabrieksgarantie te accepteren?

Antwoord:

Akkoord. Wij begrijpen dat voor bepaalde productcategorieën, zoals die van Apple en sommige accessoires, een standaard fabrieksgarantie van 12 maanden gangbaar is. Paragraaf 1.8, Eis 1 van het Programma van Eisen wordt als volgt gepreciseerd: Voor producten van het merk Apple en voor de productcategorie accessoires accepteert de aanbestedende dienst een garantietermijn van 12 maanden. Voor alle overige producten blijft de minimumeis van 24 maanden van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.8 Eis 5: Indien het door Opdrachtnemer geleverde systeem binnen de garantietermijnen uitvalt en niet meer gerepareerd kan worden, zal Opdrachtnemer kosteloos zorg dragen voor een vervangend systeem, waarop wederom een nieuwe garantie van toepassing is. Dit is een ongewone stellingname aangezien in dit geval een vervangend systeem gelijk staat aan de reparatie van een onderdeel, waarbij de originele garantietermijn blijft bestaan en er alleen additionele garantie geldt op het gerepareerde onderdeel (veelal 3 maanden). Bent u bereid om bij een vervanging de nieuwe garantie te beperken tot de originele garantie eventueel aangevuld met maximaal 3 maanden indien de originele garantie nagenoeg verlopen is?

Antwoord:

Eis 5 in paragraaf 1.8 van het Programma van Eisen wordt geherformuleerd en luidt voortaan als volgt: 'Indien een product binnen de oorspronkelijke garantietermijn onherstelbaar defect raakt, zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een vervangend systeem. De garantie op dit vervangende systeem loopt door tot het einde van de oorspronkelijke garantietermijn van het vervangen product, met een minimum van 3 maanden nieuwe garantie op het vervangende product.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.8 Eis 6: Opdrachtnemer neemt geleverde hardware zonder extra kosten retour, indien bij ingebruikneming door Opdrachtgever (of anderzijds binnen een periode van 10 werkdagen na ontvangst door Opdrachtgever) blijkt dat er sprake is van 'Dead on arrival' van de apparatuur. In dat geval levert Inschrijver binnen 48 uur een nieuw product. Indien sprake is van zogenaamde Build To Order producten, dan is deze eis niet realistisch aangezien BTO producten een leveringstermijn van 10-20 werkdagen hebben. Kunt bevestigen dat deze eis betrekking heeft op Custom off the Shelf producten welke op voorraad liggen bij uw contractpartner dan wel erkende Nederlandse distributeurs?

Antwoord:

De eis met betrekking tot de levering van een nieuw product binnen 48 uur bij een Dead on Arrival (DOA) melding (PvE, 1.8, eis 6) geldt voor producten die als standaard- of voorraadartikelen worden beschouwd. Voor Build To Order (BTO) producten, die specifiek voor de gemeente worden geconfigureerd en geproduceerd, is een dergelijke termijn niet realistisch. Voor BTO-producten geldt dat bij een DOA-melding een nieuw product zal worden besteld met de voor dat product geldende reguliere levertijd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.8 Eis 7: Defecte toestellen kunnen worden aangemeld op de webshop (waar tevens track and trace functionaliteit is ingesteld) om vervolgens aangetekend of verzekerd op te sturen naar Opdrachtnemer. Op verzoek kan de Opdrachtnemer een vervangend toestel leveren. Inschrijver heeft deze functionaliteit in haar portaal ondergebracht in het service management gedeelte. Kunt u bevestigen dat deze online functionaliteit (en nog meer) ook vanuit een service management applicatie mag worden aangeboden?

Antwoord:

Akkoord. De functionaliteit voor het aanmelden van defecte toestellen en het volgen van de status

(Programma van Eisen, 1.8, Eis 7) mag ook via een separate servicemanagement applicatie of -portaal worden aangeboden, mits deze voor de gebruikers van de gemeente eenvoudig en zonder extra kosten toegankelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.8 Eis 14: Wanneer hetzelfde apparaat na 3 reparaties nogmaals ter reparatie moet worden aangeboden, wordt het kosteloos vervangen door een nieuw product. Dit lijkt ons een disproportionele eis zeker als u een product 5 of 6 jaar gebruikt en er mogelijk sprake is van 3 afzonderlijke niet aan elkaar gerelateerde defecten. Kunt u bevestigen dat u hier bedoelt dat als in een product 3x hetzelfde defect wordt geconstateerd, dat hierbij sprake is van vervanging door een nieuw product. Zo niet, kunt u dan verduidelijken binnen welke gebruikstermijn u gebruikt wenst te maken van deze service?

Antwoord:

Paragraaf 1.8, Eis 14 van het Programma van Eisen wordt gewijzigd en luidt voortaan als volgt: "Wanneer hetzelfde apparaat binnen de garantietermijn voor de derde keer met hetzelfde, niet door gebruikersschade veroorzaakte, defect ter reparatie wordt aangeboden, wordt het kosteloos vervangen door een nieuw, gelijkwaardig product"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.**Onderwerp:**

13

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 1.9 Eis 8:

Met betrekking tot de kosten van een benchmarkonderzoek geldt het volgende. Indien de tarieven minder dan 5% naar boven afwijken van het marktgemiddelde, zijn de kosten van de benchmark voor rekening van de Gemeente. Indien de tarieven meer dan 5% naar boven afwijken van het marktgemiddelde, zijn de kosten van de benchmark voor rekening van de Leverancier. Aangezien dit verregaande consequenties kan hebben voor uw contractpartner is het van groot belang dat er in het benchmarkonderzoek sprake moet zijn van een eerlijk vergelijk van appels met appels. Kunt u bevestigen dat in het onderzoek alleen geautoriseerde Nederlandse resellers worden benaderd en dat er ook bij het vergelijk van prijzen in het benchmarkonderzoek sprake is van vergelijkbare voorwaarden en condities?

Antwoord:

Ja, wij bevestigen dat een benchmarkonderzoek, zoals bedoeld in paragraaf 1.9, Eis 8 van het Programma van Eisen, gebaseerd moet zijn op een eerlijke vergelijking. Dit betekent dat de prijzen worden vergeleken met die van andere geautoriseerde Nederlandse zakelijke resellers die opereren onder vergelijkbare voorwaarden en met een vergelijkbaar dienstverleningsniveau

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staat bij 2 Eis 3: De behuizing van de apparatuur is vanuit de zakelijke lijn bestand tegen stoten, vallen en krassen. Samsung en Apple telefoons zijn geen ruggedized producten en zijn derhalve niet bestand tegen stoten, vallen en krassen. Kunt u verduidelijken wat u hier van de producten verwacht en wat de consequentie is voor uw contractpartner als één van uw medewerkers per ongeluk zijn iPhone laat vallen en het scherm is gebarsten?

Antwoord:

De intentie van deze eis is niet om te vragen om onverwoestbare apparatuur, maar om te waarborgen dat de apparatuur, inclusief de bij te leveren accessoires, geschikt is voor normaal zakelijk gebruik en een adequate bescherming biedt tegen de risico's van alledag, zoals stoten en krassen.

De vereiste bestendigheid tegen stoten, vallen en krassen kan en mag worden bereikt door het aanbieden van passende beschermende accessoires, zoals hoesjes of covers, die onderdeel zijn van het assortiment accessoires in deze aanbesteding. Wat betreft de consequenties van schade:

schade die ontstaat door vallen of stoten (gebruikersschade) valt buiten de standaard fabrieksgarantie. De kosten voor een eventuele reparatie van dergelijke schade zijn voor rekening van de opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In uw Programma van Eisen staan bij 2 Eis 6 een aantal verwijzingen naar eerder genoemde eisen. Deze verwijzingen zijn volgens ons niet juist en zorgen voor onduidelijkheid. Kunt u Eis 6 aanpassen met de juiste verwijzingen?

Antwoord:

Wij hebben het Programma van Eisen, specifiek Hoofdstuk 2 (Eisen en specificaties van de smartphones), Eis 6, naar aanleiding van uw opmerking gecontroleerd.

De tekst van deze eis luidt: "De smartphone heeft een verwachte beschikbaarheid/lifecycle van minimaal 2 jaar vanaf levering. Indien een model eerder End-of-Life (EOL) gaat, mag de opdrachtnemer een logische opvolger aanbieden die minimaal gelijkwaardig is in functionaliteit en specificaties, mits goedgekeurd door Opdrachtgever."

Om eventuele onduidelijkheid weg te nemen, verzoeken wij u om in een eventuele tweede ronde van de Nota van Inlichtingen nader te specificeren welke verwijzing(en) u als onjuist beschouwt en waarom. Op basis van die concrete informatie kunnen wij uw vraagstuk dan gerichter beoordelen en beantwoorden. Vooralsnog handhaven wij de tekst van het Programma van Eisen zoals deze is gepubliceerd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Ref.nr.
16

Percelen:
P1 Gebruikersapparatuur

Onderwerp:
Concept Raamovereenkomst

Vraag:
In uw Concept Raamovereenkomst staat bij 7.5: Onder datum van ontvangst van de factuur wordt verstaan de datum van aanmaken in het digitale factuursysteem van de Gemeente. Kunt u verduidelijken welke doorlooptijd u hanteert na ontvangst van een factuur voor het aanmaken in het digitale factuursysteem?

Antwoord:
Het aanmaken van een correct ingediende digitale factuur in ons systeem is een grotendeels geautomatiseerd proces. In de regel vindt dit binnen één werkdag plaats. Om rekening te houden met eventuele technische verstoringen of noodzakelijke handmatige controles, hanteren wij een maximale doorlooptijd van twee werkdagen na ontvangst

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
23 mrt 2026

Percelen:
P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Concept Raamovereenkomst

Vraag:
In uw Concept Raamovereenkomst staat bij 7.7: Als de Gemeente erom verzoekt, factureert Opdrachtnemer binnen drie maanden via e-facturatie. Hieraan zijn mogelijk kosten verbonden die niet te declareren zijn bij de Gemeente. Nadere afstemming over het gebruik van het juiste berichtenformaat en de door de Gemeente aangegeven toevoegingen op dit formaat dienen binnen deze drie maanden plaats te vinden. Dit zorgt voor onzekerheid bij Inschrijvers over welke kosten zij mogelijk berekend gaan krijgen welke onderdeel moeten zijn van het opslagpercentage. Kunt u verduidelijken welk e-facturatie platform u waarschijnlijk gaat inzetten?

Antwoord:
U vraagt naar het specifieke e-facturatieplatform dat de gemeente voornemens is te gebruiken. Om alle onzekerheid weg te nemen en de betreffende bepaling te verduidelijken, wordt artikel 7.7 van de concept-raamovereenkomst hierbij als volgt geherformuleerd en vervangen:

Artikel 7.7 van de concept-raamovereenkomst komt te luiden:

"Op verzoek van de Gemeente zal Opdrachtnemer binnen een termijn van drie maanden overgaan tot het verzenden van facturen als e-factuur. Dit houdt in dat facturen worden aangeleverd in het

UBL-formaat via het daartoe bestemde, Europese standaardnetwerk (Peppol). De kosten voor het inrichten van de eigen processen van Opdrachtnemer om aan deze standaard te voldoen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen niet separaat bij de Gemeente in rekening worden gebracht."

Toelichting op deze herformulering: De verplichting heeft betrekking op de methode van factureren, niet op een specifiek softwarepakket of platform van de Gemeente. De Gemeente vereist de mogelijkheid om facturen conform de overheidsstandaard (UBL via Peppol) te kunnen ontvangen. De keuze voor de software of dienst die u als Opdrachtnemer gebruikt om aan deze verplichting te voldoen, is aan u.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Opmaak

Vraag:

U geeft aan dat extra pagina's boven het maximum niet worden beoordeeld bij de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria.

Kunt u bevestigen dat voorbladen, inhoudsopgaven en eventuele bijlagen niet worden meegerekend in het maximaal toegestane aantal pagina's?

Antwoord:

Voorbladen en een inhoudsopgave worden niet meegerekend in het maximaal aantal pagina's. Alle overige pagina's, inclusief eventuele bijlagen, tellen wel mee voor het vastgestelde maximum. De beoordeling zal zich beperken tot de pagina's binnen het toegestane aantal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Letterttype tabellen

Vraag:

Ter verduidelijking maakt Inschrijver 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:

Akkoord. Voor de leesbaarheid en overzichtelijkheid is het toegestaan om in tabellen een kleiner lettertype te hanteren, met een minimum van 8 punten. Dit is een uitzondering op de algemene regel en is niet bedoeld om grote delen van de tekst in tabelvorm te presenteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Prijzenblad Opslagpercentage

Vraag:

Inschrijver merkt op dat u een ondergrens van 2% aangeeft als het gaat om het opslagpercentage. Inschrijver merkt tevens op dat de AD hiermee het aantal kwalitatief goede inschrijvingen ernstig beperkt. Ervaring leert dat marktpartijen blindelings 2% opslagpercentage invullen om maximale kans te krijgen op gunning. Een opslagpercentage dat men niet kan standhouden en daarom alles in het werk zal stellen om marges te verhogen. U heeft duidelijk aangegeven een partner te zoeken die meerwaarde biedt. Dat kan nooit worden gerealiseerd met een dergelijk opslagpercentage van 2%. Om deze reden adviseren wij AD een hogere ondergrens aan te houden, bijvoorbeeld minimaal 4%.

Graag uw akkoord om het minimale opslagpercentage te verhogen naar 4%. Indien niet akkoord, ontvangt Inschrijver graag een onderbouwing.

Antwoord:

Naar aanleiding van uw vraag en ter bevordering van een kwalitatief hoogwaardige en duurzame dienstverlening, hebben wij besloten de bandbreedte voor het opslagpercentage aan te passen. De tekst in paragraaf 6.6 van de Aanbestedingsleidraad en in Bijlage 6 Prijzenblad wordt als volgt aangepast: De bandbreedte waarbinnen het opslagpercentage moet vallen is: minimaal 4,00% en maximaal 8,00%. Inschrijvingen met een percentage buiten deze bandbreedte worden terzijde gelegd. Een aangepaste versie van Bijlage 6 - Prijzenblad (versie 2.0) is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
21**Onderwerp:**

Bijlage 2 PVE H3, eis 5 en 16 Intel WLAN

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt bij laptops de volgende eis gesteld:

"WLAN dient tenminste de volgende ondersteuning te hebben: Wi-Fi 6 (802.11 ax) op basis van Intel chipset."

Kunt u toelichten op welke objectieve en proportionele gronden specifiek een Intel-chipset wordt voorgeschreven? Voor zover ons bekend zijn er meerdere chipsetleveranciers die Wi-Fi 6 (802.11 ax) ondersteunen.

Wij verzoeken u deze eis functioneel te formuleren dan wel "of gelijkwaardig" toe te voegen.

Antwoord:

De eis voor een Intel-chipset is gebaseerd op onze huidige technische standaarden en ervaringen met het oog op stabiliteit en compatibiliteit binnen onze netwerkinfrastructuur. Conform artikel 2.76 van de Aanbestedingswet 2012 staat het u echter vrij een product met een chipset van een ander merk aan te bieden, mits u met objectieve en verifieerbare bewijsmiddelen aantoont dat deze technisch en functioneel volledig gelijkwaardig is aan de gevraagde Intel-chipset, met name wat betreft prestaties, stabiliteit en beheerbaarheid. De bewijslast hiervoor ligt bij de inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.**Onderwerp:**

22

Bijlage 2 PVE H3, eis 9, 10, 11 en 12 CPU, geheugen ed

Vraag:

Inschrijver begrijpt dit soort eisen niet volledig. AD bepaalt na gunning zelf de specificaties van de hardware die zij wil aanschaffen. Het is daarom de vraag of deze eisen nu al moeten worden opgenomen; bovendien kunnen de gewenste specificaties bij AD in de tijd wijzigen.

Inschrijver adviseert om deze eisen uitsluitend te hanteren bij de initiële offertes en bestellingen. Dit geldt ook voor H4 (vaste computers) en voor overige gestelde eisen aan apparatuur en accessoires. Bij latere aanvragen kan AD dan telkens de op dat moment gewenste specificaties uitvragen.

Antwoord:

De specifieke eisen aan CPU, geheugen en dergelijke in hoofdstuk 3 en 4 van het Programma van Eisen dienen als referentiekader voor de kwaliteit en het prestatieniveau van de apparatuur die wij verwachten. Deze specificaties zullen met name worden gehanteerd voor de initiële offertes en bestellingen na gunning. Wij bevestigen dat de gemeente gedurende de looptijd van de overeenkomst, in overleg met de opdrachtnemer, kan kiezen voor nieuwere of andere specificaties die op dat moment beter aansluiten bij de technologische ontwikkelingen en onze behoeften, mits deze binnen de kaders van de raamovereenkomst vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE H1.9, eis 3 Accountantsonderzoek

Vraag:

AD stelt dat zij een accountantsonderzoeks kan instellen. Inschrijver neemt aan dat de kosten hiervoor gedragen worden door AD ingeval blijkt dat de geoffreerde prijzen in lijn zijn met de gemaakte afspraken. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Akkoord. In het geval de gemeente een accountantsonderzoek laat uitvoeren naar de correcte toepassing van het prijsmodel (conform PVE H1.9, eis 3) en hieruit blijkt dat de geoffreerde prijzen in lijn zijn met de gemaakte afspraken, dan zullen de kosten voor dit onderzoek voor rekening van de gemeente komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
24

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE H1.8, eis 1 24 maanden

Vraag:

Om minimaal 24 maanden fabrieksgarantie te bieden kan het zijn dat een een garantie-uitbeiding aan dient te worden geschaft. Bijvoorbeeld bij Apple. Inschrijver zal bij offertes bewaken dat zodoende voldoende minimale fabrieksgarantie zo wordt verkregen. Is dat de juiste methode die u voorstaat?

Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE H1.6, eis 10 Afvoer oude apparatuur

Vraag:

Wat bedoelt u dat Inschrijver gecertificeerd moet zijn? Inschrijver kent geen erkend certificaat dat hiervoor bestaat. Wellicht bedoelt u certificeringen rondom het proces van dataverwijdering en/of afvalverwerking? Graag uw verduidelijking van deze eis.

Antwoord:

Deze vraag is gerelateerd aan vraag 2 en 7. Aangezien het afvoeren van oude apparatuur buiten de scope van deze opdracht valt, wordt hierbij de eis 10 in paragraaf 1.6 Programma van Eisen (betreffende de certificering voor afvoer) ingetrokken en als vervallen beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE H1.5, eis 20 Productinfo - dual SIM / e-SIM

Vraag:

De systemen en processen van Inschrijver zijn zodanig ingericht dat in de webshop op productniveau niet kan worden gefilterd op het kenmerk of een telefoontoestel Dual SIM dan wel e-SIM bevat. Wel zullen de technische omschrijvingen deze informatie bevatten. Verzoek aan AD om deze eis te laten vervallen.

Antwoord:

Het antwoord op vraag 5 is van toepassing. Als alternatief accepteren wij dat deze informatie duidelijk en vindbaar is opgenomen in de technische omschrijving van het product. Wij hebben een voorkeur voor de filterfunctie, maar een duidelijke vermelding in de omschrijving is een acceptabel alternatief.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE H1.5, eis 19 Productinfo - startdatum vermelding webshop

Vraag:

De systemen en processen van Inschrijver zijn zodanig ingericht dat in de webshop op productniveau niet vermeldt wordt wat de startdatum vermelding in de webshop is. Verzoek aan AD om deze eis te laten vervallen.

Antwoord:

Akkoord, de eis wordt op dit specifieke punt aangepast. Het onderdeel 'startdatum vermelding in de webshop' in paragraaf 1.5, Eis 19, van het Programma van Eisen komt te vervallen. De overige onderdelen van deze eis blijven ongewijzigd van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE H1.5, eis 13 Informatie productniveau in webshop

Vraag:

In de webshop van Inschrijver is op productniveau niet afzonderlijk de korting te zien die voor de klant is bedongen. Vaste, klantbedongen kortingen zijn dan al verwerkt in de prijs. Dit is wel mogelijk op de offerte. Daarnaast kunnen in de periodieke managementrapportages wel de kortingen van de afgenomen producten worden getoond.
Graag uw akkoord.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 4

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE H1.5, eis 11 Vergelijkbaar product

Vraag:

De systemen en processen van Inschrijver zijn zodanig ingericht dat een vergelijkbaar alternatief product binnen dezelfde prijsklasse niet automatisch wordt aangeboden. Inschrijver biedt hiervoor

een laagdrempelige service waar AD de behoefte kan aangeven waarna binnen 1 werkdag een goed leverbaar alternatief wordt voorgelegd.
Graag uw akkoord op deze werkwijze.

Antwoord:

Akkoord. Wij accepteren dat de webshop niet automatisch een vergelijkbaar alternatief product voorstelt. De door u voorgestelde werkwijze, waarbij u op verzoek binnen 1 werkdag een passend en goed leverbaar alternatief voorlegt, is een acceptabele invulling van deze eis (Programma van Eisen, 1.5, Eis 11).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE H1.2, eis 1 Apple Reseller ID / Apple Authorised Reseller-status

Vraag:

In het Programma van Eisen stelt u dat Inschrijver ten minste de status Authorised Reseller van de aangeboden merken moet hebben. In de markt is deze formele status slechts aan een zeer beperkt aantal partijen toegekend, waardoor de mededinging in feite wordt beperkt tot een kleine groep leveranciers.

Inschrijver is erkende Apple reseller van het zogenaamde Apple Distribution Partner Program (DPP). Via dit programma leveren wij Apple-apparatuur aan eindgebruikers via een geautoriseerde Apple-distributeur en kunnen wij devices correct laten opnemen in Apple Business Manager (ABM). Daarmee kunnen wij dezelfde functionaliteit en dienstverlening bieden als een Apple Authorised Reseller.

Kunt u bevestigen dat deelname aan het Apple Distribution Partner Program (DPP), inclusief levering via een geautoriseerde Apple-distributeur en registratie in ABM, voor Apple wordt geaccepteerd als gelijkwaardig aan de gevraagde Authorised Reseller-status? Zo niet, ontvangen wij graag een gemotiveerde onderbouwing.

Antwoord:

Ja, wij kunnen bevestigen dat deelname aan het Apple Distribution Partner Program (DPP) wordt geaccepteerd als gelijkwaardig aan de status van Apple Authorised Reseller.

De voorwaarde hierbij is dat de door u voorgestelde werkwijze, inclusief de levering via een geautoriseerde Apple-distributeur, u in staat stelt om te voldoen aan alle eisen en voorwaarden zoals gesteld in de aanbestedingsdocumenten. Dit omvat in het bijzonder de garantie dat alle geleverde Apple-apparatuur correct en tijdig kan worden geregistreerd in de Apple Business Manager (ABM) van de betreffende gemeente. De bewijslast om aan te tonen dat uw voorgestelde methode in de praktijk leidt tot een volledig gelijkwaardige dienstverlening en productlevering, ligt

bij u als inschrijver.

Wij wijzen u er volledigheidshalve op dat de prijsstelling voor alle producten, inclusief die van Apple, dient te voldoen aan de systematiek zoals beschreven in artikel 6 van de concept-raamovereenkomst

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 10 Specificatiebladen

Vraag:

Is het voor AD akkoord om deze technische specificatiebladen ook digitaal aan te leveren?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 38. De eis om technische specificatiebladen bij de inschrijving aan te leveren (Programma van Eisen, paragraaf 1.1, eis 10) komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Leidraad pag 24 Aanvullend dienstverlening

Vraag:

Het opslagpercentage dient tevens aanvullende dienstverlening te omvatten. Begrijpen wij correct dat deze aanvullende dienstverlening uitsluitend betrekking heeft op de dienstverlening zoals

benoemd in Bijlage 2 (PvE)?

Antwoord:

De "aanvullende dienstverlening" die binnen het opslagpercentage valt, omvat alle diensten en verplichtingen zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen (Bijlage 2), alsmede de door u in uw kwalitatieve inschrijving (K1 t/m K4) toegezegde diensten en processen. Er kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht voor diensten die onderdeel zijn van de aanbestede opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Leidraad pag 20 Kwaliteitsvraag 1

Vraag:

Inschrijver verzoekt om toestemming om één extra A4-pagina als bijlage toe te voegen, ten behoeve van een schematische weergave van het projectplan ter verduidelijking.

Antwoord:

Akkoord. U mag voor de beantwoording van Kwaliteitsvraag 1 (Implementatieplan) één extra A4-pagina toevoegen ten behoeve van een schematische weergave of visualisatie van uw plan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Leidraad pag 8 SROI

Vraag:

Het is van belang dat de inzet van social return proportioneel is, gezien de waarde van de opdracht en het type werk of dienst. Pianoo stelt: "Bij leveringen wordt social return nagenoeg niet toegepast. De reden hiervoor is dat de directe arbeidscomponent bij een overheidsopdracht voor leveringen vaak een stuk kleiner is." Onderhavige opdracht bestaat voor meer dan 90% van de waarde uit leveringen en voor minder dan 10% uit dienstverlening. De eis om vervolgens 2% van de omzet terug te voeren naar social return vindt Inschrijver disproportioneel. Verzoek is om deze eis te laten vallen of anders terug te brengen naar 5% van de bij de omzet gerealiseerde loonsom. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Naar aanleiding van de gestelde vragen over de toepassing van Social Return on Investment (SROI) hebben wij dit onderdeel heroverwogen. Gezien de aard van deze aanbesteding, die voornamelijk op leveringen gericht is, heeft Gemeente Veenendaal besloten de SROI-verplichting voor deze aanbesteding te laten vervallen.

De betreffende paragrafen in de aanbestedingsdocumenten (Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.2.4 en Concept Raamovereenkomst artikel 10) en de eis voor het indienen van Bijlage 9 Verklaring Social Return komen hiermee te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
35

Onderwerp:

Social Return

Vraag:

De SROI-verplichting is vastgesteld op 2% over de totale opdrachtsom van de hoofdovereenkomst. Bij deze aanbesteding bestaat het overgrote deel van de opdracht uit leveringen van ICT-hardware, waarbij de directe arbeidscomponent voor opdrachtnemer beperkt is. De facto loonsom die opdrachtnemer realiseert binnen deze opdracht is daardoor significant lager dan de opdrachtsom waarover de SROI berekend wordt.

Het Rijksbeleid en de PIANOO-richtlijnen stellen expliciet dat SROI bij leveringsopdrachten terughoudend moet worden toegepast vanwege de geringe arbeidscomponent. Toepassing van 2% over de volledige opdrachtsom leidt in dit geval tot een SROI-bedrag dat geen reële verhouding heeft tot de daadwerkelijk gegenereerde loonwaarde.

Is aanbestedende dienst bereid de SROI-grondslag te herzien naar 5% over de daadwerkelijk gerealiseerde loonsom binnen de opdracht, in lijn met de PIANOO-aanbevelingen voor leveringsopdrachten? Zo nee, op welke gronden acht aanbestedende dienst 2% over de volledige opdrachtsom proportioneel bij een opdracht die voor het overgrote deel uit leveringen bestaat?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
36

Onderwerp:

Kwaliteitscriteria

Vraag:

De uitwerking van de gunningscriteria K1 t/m K4 bevat subvragen die inhoudelijk een herbevestiging vragen van eisen die reeds als minimumeis zijn opgenomen in het Programma van Eisen. Door het indienen van een inschrijving verbindt een inschrijver zich juridisch tot het volledig naleven van het gehele PvE. Het tekstueel beschrijven van de naleving van deze eisen binnen de gunningscriteria voegt dan ook geen onderscheidende kwalitatieve waarde toe aan de EMVI-beoordeling.

Tegelijkertijd stuurt de beoordelingssystematiek in paragraaf 6.5 er nadrukkelijk op dat inschrijvers aantoonbare meerwaarde moeten bieden om een score van 'Goed' of 'Uitstekend' te behalen. De vastgestelde paginalimieten – zoals 3 A4 voor K1 en K3, en 4 A4 voor K2 – zijn reeds beperkt. Subvragen die louter vragen om toelichting op geaccepteerde PvE-eisen, beperken de ruimte die inschrijvers hebben om hun daadwerkelijke onderscheidend vermogen te beschrijven, en werken daarmee een scherpe en objectief vergelijkbare kwaliteitsbeoordeling tegen.

Is aanbestedende dienst bereid de subvragen binnen K1 t/m K4 die enkel betrekking hebben op het toelichten van reeds geaccepteerde minimumeisen uit het PvE te schrappen, zodat inschrijvers de beschikbare paginaruimte volledig kunnen benutten voor het aantonen van meerwaarde? Zo nee, op welke gronden acht aanbestedende dienst het beschrijven van PvE-conformiteit onderscheidend genoeg om te worden meegewogen in de EMVI-beoordeling?

Antwoord:

Wij begrijpen uw opmerking over de beperkte paginaruimte. Het doel van de subvragen die verwijzen naar minimumeisen is echter niet om een bevestiging van conformiteit te vragen. Wij verwachten van inschrijvers dat zij beschrijven hoe zij concreet en op een kwalitatief goede wijze invulling geven aan deze eisen. Juist in deze beschrijving kan een inschrijver zich onderscheiden. Een inschrijver die slechts stelt "wij voldoen aan de eis" zal lager scoren dan een inschrijver die een doordachte, efficiënte en klantgerichte aanpak voor de invulling van diezelfde eis beschrijft. De beschrijving van de aanpak is derhalve onderdeel van de kwalitatieve beoordeling. Wij handhaven de vraagstelling zoals geformuleerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Autorisatie voor levering van A-merk smartphones en laptops

Vraag:

Onder "Bewijsstuk" van "Autorisatie voor levering van A-merk smartphones en laptops" staat "Bewijsstuk indienen bij inschrijving", maar de inhoud bepaalt vervolgens dat de bewijsstukken pas op verzoek van de opdrachtgever hoeven te worden aangeleverd door de voorlopig gegunde partij. Dit is tegenstrijdig.

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de bewijsstukken niet bij inschrijving hoeven te worden ingediend, maar uitsluitend door de voorlopig gegunde partij, op verzoek van de opdrachtgever en binnen de daartoe gestelde termijn?

Antwoord:

Bedankt voor uw scherpe blik en het constateren van deze tegenstrijdigheid. Wij verduidelijken dat, conform de procedure beschreven in paragraaf 7.4 van de Aanbestedingsleidraad, de bewijsstukken voor de geschiktheidseis 'Autorisatie voor levering van A-merk smartphones en laptops' (eis 8 in de tabel op pagina 27) niet bij de inschrijving gevoegd hoeven te worden.

In plaats daarvan volstaat u in de inschrijffase met het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Door in het UEA te verklaren dat u aan alle selectiecriteria (geschiktheidseisen) voldoet, verklaart u dus ook dat u op het moment van inschrijven reeds beschikt over de vereiste autorisaties/partnerstatussen.

Wij zullen de bewijsstukken opvragen bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). Daarnaast zullen wij, conform paragraaf 3.3.2 en 8.5 van de aanbestedingsleidraad, dezelfde bewijsstukken opvragen bij de inschrijver die als tweede is geëindigd, ten behoeve van het sluiten van de wachtkamerovereenkomst.

Indien een inschrijver de gevraagde bewijsstukken niet (tijdig) kan overleggen, of als de bewijsstukken niet overeenkomen met de gedane verklaringen, zal zijn inschrijving terzijde worden gelegd en zal de opdracht niet aan deze inschrijver worden gegund. In dat geval zullen wij de volgende inschrijver in de rangorde benaderen voor verificatie

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

38

Onderwerp:

1. Algemene eisen

Vraag:

1.1 Algemeen - Eis 10: U verplicht inschrijvers om bij de inschrijving technische specificatiebladen toe te voegen van de aangeboden producten. Onderhavige aanbesteding betreft echter een raamovereenkomst waarbij bij inschrijving geen specifieke producten worden aangeboden. Producten worden pas geselecteerd en aangeboden op het moment van een concrete afroep onder de raamovereenkomst.

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat Eis 10 niet van toepassing is bij inschrijving, en dat technische specificatiebladen pas hoeven te worden aangeleverd op het moment dat concrete producten worden aangeboden onder de raamovereenkomst?

Antwoord:

Uw constatering is correct. Aangezien deze aanbesteding een raamovereenkomst betreft en er in de inschrijffase nog geen specifieke producten worden aangeboden, is het overleggen van technische specificatiebladen bij de inschrijving niet van toepassing.

Wij bevestigen dat eis 10 uit paragraaf 1.1 van het Programma van Eisen hiermee komt te vervallen als eis bij de inschrijving. De verplichting om technische specificatiebladen aan te leveren geldt op het moment dat er een concrete offerte wordt uitgebracht of een bestelling wordt geplaatst onder de raamovereenkomst. Zie ook ons antwoord op vraag 31

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

39

Onderwerp:

1. Algemene eisen

Vraag:

1.4 Duurzaamheid en milieu - eis 10:

U bepaalt dat opdrachtnemer het verpakkingsmateriaal kosteloos retour neemt "na installatie". Bij leveringen van ICT-hardware wordt de installatie echter niet altijd uitgevoerd door opdrachtnemer,

maar in veel gevallen door de gemeente zelf of een derde partij.

Kan aanbestedende dienst verduidelijken wat wordt bedoeld met "na installatie" – betreft dit de fysieke aflevering op locatie, of de daadwerkelijke installatie van de apparatuur? En geldt de retournameverplichting ook wanneer de installatie niet door opdrachtnemer wordt uitgevoerd?

Antwoord:

U heeft een terechte vraag gesteld over de interpretatie van Eis 10 in paragraaf 1.4 van het Programma van Eisen. De verplichting tot het kosteloos retourneren van verpakkingsmateriaal is niet altijd gekoppeld aan de installatie door de opdrachtnemer.

Daarom wordt de tekst van Programma van Eisen, paragraaf 1.4, eis 10, als volgt gewijzigd:

"Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever het verpakkingsmateriaal van de geleverde producten kosteloos mee retour. Dit kan direct bij levering of op een in overleg nader af te stemmen moment."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
40

Onderwerp:

1. Algemene eisen

Vraag:

1.5 Webshop - eis 11:

De eis bepaalt dat bij een verwachte levertijd van meer dan 5 werkdagen automatisch een vergelijkbaar alternatief product via de webshop wordt aangeboden. Indien dit niet mogelijk is, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om het product bij een derde partij aan te schaffen. Het automatisch aanbieden van een alternatief is echter geen standaardfunctionaliteit in webshopomgevingen, waardoor de situatie waarbij opdrachtgever direct het recht krijgt elders te bestellen zich in de praktijk regelmatig zal voordoen.

Wij achten het wenselijk dat er in dat geval eerst overleg plaatsvindt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, zodat opdrachtnemer de mogelijkheid krijgt alsnog een passende oplossing aan te dragen alvorens opdrachtgever uitwijkt naar een derde partij.

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat opdrachtnemer, voordat opdrachtgever overgaat tot aankoop bij een derde partij, eerst in de gelegenheid wordt gesteld om in overleg een alternatief of oplossing aan te dragen? Zo nee, op welke wijze wordt opdrachtnemer geïnformeerd wanneer opdrachtgever besluit gebruik te maken van dit recht?

Antwoord:

Uw verzoek om overleg is redelijk en past binnen de beoogde samenwerking. Eis 11 in paragraaf

1.5 van het Programma van Eisen wordt als volgt aangevuld: Indien een automatisch alternatief via de webshop niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer binnen één werkdag na de bestelling proactief contact opnemen met de Opdrachtgever om een passend alternatief te bespreken. Indien in dit overleg geen voor de Opdrachtgever acceptabele oplossing wordt gevonden (in termen van product, prijs en levertijd), behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om het product bij een derde partij aan te schaffen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
41

Onderwerp:

1. Algemene eisen

Vraag:

1.5 Webshop - eis 29:

De eis dat inschrijver aantoont dat de aangeboden webshop-oplossing OCI-koppelingen ondersteunt en compatibel is met Proactis, is opgenomen als onderdeel van de kwalitatieve gunningscriteria. In de uitwerking van de gunningscriteria wordt dit onderwerp reeds beschreven door inschrijvers.

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat een beschrijving binnen de kwalitatieve uitwerking voldoende is om aan deze eis te voldoen, zonder dat aanvullende bewijsstukken zoals technische documentatie of referenties vereist zijn? Indien een beschrijving niet als voldoende wordt beschouwd, verzoeken wij aanbestedende dienst om OCI-compatibiliteit met Proactis op te nemen als afzonderlijke kerncompetentie, zodat inschrijvers hieraan op eenduidige wijze kunnen voldoen.

Antwoord:

Dank voor uw vraag. Zoals u correct opmerkt, is het succesvol realiseren van de OCI-koppeling met Proactis een essentieel onderdeel van de opdracht. De eis voor de daadwerkelijke operationele koppeling binnen 4 weken na contractondertekening is vastgelegd in het Programma van Eisen (paragraaf 1.5, eis 29, zoals verduidelijkt in het antwoord op vraag 6).

Om te waarborgen dat inschrijvers in staat zijn aan deze eis te voldoen, vereisen wij, zoals gespecificeerd in de tabel in paragraaf 7.4 van de Aanbestedingsleidraad en in eis 29, dat u bij uw inschrijving een bewijsstuk aanlevert waaruit de mogelijkheid tot het realiseren van een OCI-koppeling blijkt.

Een beschrijving binnen de kwalitatieve gunningscriteria (K1 t/m K4) volstaat hiervoor niet; het betreft een afzonderlijk te overleggen bewijsstuk. Dit bewijs kan bijvoorbeeld bestaan uit technische documentatie, een verklaring van een softwareleverancier, een referentiecasi waarin een succesvolle OCI-koppeling met Proactis is gerealiseerd, of een ander objectief en verifieerbaar document waaruit uw capaciteit op dit vlak blijkt. Het is aan u als inschrijver om een passend en

overtuigend bewijsstuk aan te leveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
42

Onderwerp:

1. Algemene eisen

Vraag:

1.6 Offreren, bestellen en leveren - eis 8:

De eis bepaalt dat artikelen die voor 17:00 uur worden besteld, op verzoek van opdrachtgever de volgende werkdag worden geleverd. Een besteldeadline van 17:00 uur laat onvoldoende tijd voor verwerking en overdracht aan de logistieke keten om next-day levering structureel te kunnen garanderen. Een deadline van 15:00 uur is in de markt gangbaar en biedt de benodigde verwerkingstijd om een betrouwbare next-day levering te borgen.

Is aanbestedende dienst bereid de besteldeadline voor next-day levering te wijzigen van 17:00 uur naar 15:00 uur?

Antwoord:

Om een betrouwbare dienstverlening te waarborgen, gaan wij akkoord met het aanpassen van de besteldeadline. Eis 8 in paragraaf 1.6 van het Programma van Eisen wordt gewijzigd: "Artikelen die voorradig zijn, dienen, indien besteld voor 15:00 uur, de volgende werkdag geleverd te worden, wanneer Opdrachtgever daarom vraagt."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

Onderwerp:

43

1. Algemene eisen

Vraag:

1.6 Offreren, bestellen en leveren - eis 13:

De eis bepaalt dat serienummers van geleverde producten worden vermeld op de pakbon. In de gangbare logistieke praktijk worden serienummers echter niet op de pakbon vermeld, maar op de factuur. Dit heeft te maken met het feit dat serienummers doorgaans pas na het inpakken en verzenden worden geregistreerd en verwerkt in de facturatie, waardoor opname op de pakbon operationeel niet haalbaar is.

Is aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat serienummers niet op de pakbon maar op de factuur worden vermeld, dan wel te accepteren dat serienummers uiterlijk op de factuur worden aangeleverd?

Antwoord:

Niet akkoord. De vermelding van serienummers op de pakbon is een essentiële eis voor ons ontvangst- en verificatieproces.

Onze interne controle vereist dat wij de fysieke apparatuur bij levering direct kunnen koppelen aan de administratie op de pakbon. Dit is noodzakelijk voor een correcte registratie van bedrijfsmiddelen en een efficiënte flattering van de factuur.

Daarom handhaven wij de eis zoals geformuleerd in paragraaf 1.6, eis 13 van het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

44

Onderwerp:

1. Algemene eisen

Vraag:

1.8 Garantie en reparatie - eis 6:

De eis bepaalt dat bij een DOA-melding binnen 48 uur een vervangend product wordt geleverd. Deze termijn is in de praktijk niet altijd haalbaar, met name bij producten die niet standaard op voorraad zijn of een langere levertijd kennen. Een vaste termijn van 48 uur staat daarmee los van de realistische beschikbaarheid van het betreffende product.

Is aanbestedende dienst bereid de levertijd bij DOA te wijzigen van 48 uur naar de oorspronkelijk overeengekomen levertijd voor het betreffende product, zodat de vervangingstermijn aansluit bij de feitelijke beschikbaarheid en logistieke realiteit?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
45

Onderwerp:

1. Algemene eisen

Vraag:

1.8 Garantie en reparatie - eis 14:

De eis bepaalt dat een apparaat na 3 reparaties kosteloos wordt vervangen door een nieuw product. Deze verplichting geldt ongeacht of de reparaties onder de garantievoorwaarden van de fabrikant vallen. Dit betekent dat opdrachtnemer ook gehouden zou zijn tot kosteloze vervanging bij reparaties die het gevolg zijn van gebruikersschade, oneigenlijk gebruik of andere gevallen die buiten de garantie vallen. Dit gaat verder dan wat redelijkerwijs van opdrachtnemer kan worden verlangd.

Is aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat de vervangingsplicht na 3 reparaties uitsluitend van toepassing is op reparaties die vallen onder de geldende garantievoorwaarden van de fabrikant, en niet op reparaties die buiten de garantie vallen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 12.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

Onderwerp:

1. Algemene eisen

Vraag:

1.9 Prijs - eis 5:

De eis bepaalt dat opdrachtnemer inzage geeft in de achteraf kortingen (rebates) die worden ontvangen van fabrikanten of distributeurs op basis van gerealiseerde omzet of afzet. Rebate-afspraken zijn echter bedrijfsbrede, vertrouwelijke commerciële afspraken die op jaarbasis worden gemaakt over de gehele omzet van opdrachtnemer, en niet zijn toe te rekenen aan een individuele opdracht of opdrachtgever. Deze afspraken vallen onder de geheimhoudingsverplichtingen die opdrachtnemer jegens zijn fabrikanten en distributeurs heeft, en kunnen juridisch niet worden gedeeld met derden.

Bovendien staat deze eis op gespannen voet met het gehanteerde prijsmodel, waarbij de gemeente een vast opslagpercentage op de netto-inkoopprijs betaalt. De netto-inkoopprijs vormt de transparante grondslag voor de prijsstelling; rebates zijn bedrijfsbrede volumeafspraken die hier los van staan en geen directe relatie hebben met de aan de gemeente gefactureerde prijs.

Is aanbestedende dienst bereid deze eis te schrappen? De gevraagde inzage in bedrijfsbrede, vertrouwelijke rebate-afspraken gaat verder dan wat proportioneel en juridisch haalbaar is, en staat bovendien los van de transparantie van de gehanteerde inkoopprijs die reeds via het prijsmodel wordt geborgd.

Antwoord:

Uw vraag is terecht en raakt een belangrijk punt met betrekking tot de transparantie van het prijsmodel. De gemeente streeft naar een eerlijk en verifieerbaar model. Wij erkennen dat de term 'bonussen' te breed kan zijn en dat bepaalde, niet-toewijsbare bedrijfsbrede vergoedingen buiten de berekening van de netto-inkoopprijs vallen.

Om alle onduidelijkheid weg te nemen en een heldere, werkbare definitie te hanteren, wordt artikel 6.5 van de concept-raamovereenkomst als volgt gewijzigd. Deze nieuwe tekst vervangt de oorspronkelijke tekst volledig:

Artikel 6.5 (nieuwe tekst): 'Opdrachtgever heeft het recht om de correcte toepassing van de in artikel 6.1 genoemde prijsformule te controleren. Opdrachtnemer verplicht zich om op eerste verzoek van Opdrachtgever, binnen een redelijke termijn, inzage te verstrekken in documentatie waaruit de totstandkoming van de Netto-inkoopprijs blijkt.

Deze inzageplicht omvat in ieder geval de relevante inkoopfacturen en eventuele creditnota's die specifiek betrekking hebben op de voor Opdrachtgever ingekochte producten. Alle kortingen, bonussen of andere financiële voordelen die door de fabrikant of distributeur worden verstrekt en die herleidbaar zijn tot de specifieke producten of orders voor Opdrachtgever, dienen in de Netto-inkoopprijs te zijn verwerkt en daarmee ten goede te komen aan Opdrachtgever.

Bonussen of vergoedingen die aantoonbaar een bedrijfsbreed karakter hebben en niet herleidbaar zijn tot individuele producten, orders of de omzet van Opdrachtgever (zoals generieke marketing- of opleidingsbudgetten), vallen buiten deze inzageplicht.'

Deze aanpassing zorgt voor een duidelijke afbakening en handhaaft het principe van transparantie, terwijl het recht doet aan de commerciële realiteit van niet-toewijsbare, bedrijfsbrede afspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
47**Onderwerp:**

1. Algemene eisen

Vraag:

1.9 Prijs - eis 6:

De eis verplicht opdrachtnemer op eerste verzoek mee te werken aan een benchmarkonderzoek naar de marktconformiteit van de prijs-kwaliteitverhouding. De eis stelt echter geen nadere voorwaarden aan de methodiek, de onafhankelijkheid van de uitvoerende partij of de vergelijkingsbasis die wordt gehanteerd. Dit brengt het risico met zich mee dat opdrachtnemer wordt vergeleken met partijen die onder wezenlijk andere condities opereren, zoals consumenten-retailers, groothandels of partijen zonder vergelijkbare servicecomponent, wat een vertekend beeld oplevert.

Is aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat het benchmarkonderzoek uitsluitend wordt uitgevoerd op basis van vergelijking met soortgelijke organisaties, te weten zakelijke resellers die onder gelijkwaardige voorwaarden opereren, en dat de methodiek en de keuze van de vergelijkingspartijen vooraf in overleg met opdrachtnemer worden vastgesteld? Zo nee, op welke wijze borgt aanbestedende dienst dat de gehanteerde vergelijkingsbasis een reëel en representatief beeld geeft van de marktconformiteit?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 13.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
48**Onderwerp:**

1. Algemene eisen

Vraag:

1.9 Prijs - eis 8:

De eis bepaalt dat de kosten van het benchmarkonderzoek voor rekening van opdrachtnemer komen indien de tarieven meer dan 5% naar boven afwijken van het marktgemiddelde. Het marktgemiddelde vormt daarmee een financieel bepalend ijkpunt, maar de eis geeft geen inzicht in hoe dit marktgemiddelde wordt vastgesteld. De uitkomst van de benchmark en daarmee de kostenverdeling, is in hoge mate afhankelijk van welke partijen in de vergelijking worden betrokken en welke methodiek wordt gehanteerd.

Kan aanbestedende dienst toelichten op welke wijze het marktgemiddelde wordt bepaald? Welke partijen worden hierin meegenomen, wie voert het onderzoek uit, en hoe wordt geborgd dat de gehanteerde methodiek objectief en representatief is voor de markt van zakelijke ICT-resellers?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 47. De methode voor het bepalen van het marktgemiddelde zal gebaseerd zijn op een vergelijking van prijzen voor een representatief mandje van producten bij een selectie van vergelijkbare, geautoriseerde Nederlandse zakelijke resellers. De keuze voor partijen en de exacte methodiek worden bepaald op het moment van het onderzoek, waarbij objectiviteit en representativiteit voor de zakelijke markt de leidende principes zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Eis 3.2

Vraag:

Eis 3.2

U eist dat de laptops een beschikbaarheid hebben van ten minste 12 maanden. We zien dat binnen de refresh cycles van verschillende vendors rond de zomerperiode plaatsvinden en daarmee niet kunnen voldoen aan de gestelde eis. Wij vragen om de eis aan te passen naar: een beschikbaarheid van 12 maanden van de desbetreffende laptops (of gelijkwaardige opvolger) gedurende een periode van ten minste 12 maanden nadat de eerste deellevering heeft plaatsgevonden leverbaar moet zijn. Gaat u hiermee akkoord.

Antwoord:

Akkoord. Paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen wordt als volgt gewijzigd: De laptops dienen een beschikbaarheid te hebben van ten minste 12 maanden vanaf het moment van opname in het assortiment. Een gelijkwaardige opvolger is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Eis 3.17

Vraag:

Voor toekomstbestendigheid adviseren wij u minimaal 2x usb-c te eisen waarvan 1x usb-c thunderbolt 4. Daarmee zorgt u dat de poort de snelste doorvoersnelheid heeft, ook voor de aansluiting van eventuele schermen met hogere resolutie en laadcapaciteit. hiermee zorgt u ervoor dat het device toekomstbestendig is. gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

We gaan akkoord met het aanscherpen van de eis, maar met een belangrijke precisering om de functionaliteit binnen ons werkplekconcept te garanderen. Eis 3.17 in het Programma van Eisen wordt als volgt aangepast:

De laptop beschikt over minimaal twee (2) USB-C poorten, waarvan ten minste één een Thunderbolt 4 poort is. Deze Thunderbolt 4 poort dient de volledige functionaliteit voor de werkplek te ondersteunen, wat inhoudt: dataoverdracht, video-uitvoer en het opladen van de laptop. Dit is essentieel om met één enkele USB-C kabel de laptop aan te kunnen sluiten op de aanwezige monitoren met docking-functionaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Eis 5.3

Vraag:

Voor de monitoren eist u een 60hz verversnelheid. Wij adviseren u minimaal 100hz op te nemen. Hiermee zorgt u ervoor dat u de meest recente techniek op zakelijk vlak aanwezig is. Ook zorgt u ervoor dat de een fijner kijkvlak heeft en ook toekomstbestendigheid biedt. Gaat u hiermee

akkoord?

Antwoord:

De in het Programma van Eisen (paragraaf 5, eis 5.3) gestelde eis van 60Hz betreft een minimale vereiste.

Dit betekent dat monitoren met een hogere verversingssnelheid, zoals de door u voorgestelde 100Hz, ook voldoen aan de eis en aangeboden mogen worden binnen het (kern)assortiment.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Eis 5.12

Vraag:

U eist voor de laadcapaciteit voor de monitoren minimaal 60W. Er zijn standaard hogere laadcapaciteiten aanwezig in de huidige zakelijk markt. Dat is 90W minimaal en dus ook toekomstbestendig voor als de laptops in de toekomst meer vragen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord. Eis 5.12 in het Programma van Eisen wordt gewijzigd naar: "De USB-C poort van de monitor levert een laadvermogen van minimaal 90W."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
53

Onderwerp:

programma van eisen 7

Vraag:

Gegadigde doet de aanname dat de accessoires niet binnen het opgegeven opslagpercentage vallen. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Uw aanname is niet correct. Het geoffreerde opslagpercentage is een "all-in" percentage en geldt voor alle te leveren gebruikersapparatuur, inclusief alle accessoires zoals benoemd in hoofdstuk 7 van het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
54

Onderwerp:

Programma van eisen 1.8 eis 14

Vraag:

De aanbestedende dienst stelt dat wanneer een apparaat na drie reparaties opnieuw ter reparatie moet worden aangeboden, dit kosteloos wordt vervangen door een nieuw product. Inschrijver merkt op dat deze eis niet proportioneel is en afwijkt van de gangbare marktpraktijk, aangezien reparaties kunnen voortkomen uit uiteenlopende, niet#gerelateerde oorzaken en het risico van kosteloze vervanging hiermee volledig en onbeheersbaar bij opdrachtnemer wordt gelegd. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst deze eis te laten vervallen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 12 en 45.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Programma van eisen 1,6 eis 10

Vraag:

Aanbestedende dienst stelt dat opdrachtnemer gecertificeerd is om op verzoek oude apparatuur af te voeren. Gegadigde gebruikt hiervoor een partner en doet de aanname dat zij hiermee voldoen aan de gestelde eis

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 2, 7 en 25.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
56

Onderwerp:

Programma van eisen 1.8 eis 7

Vraag:

Inschrijver merkt op dat track&#amp;#amp;trace binnen deze markt niet gebruikelijk is en bovendien afhankelijk is van externe logistieke partijen en vervoerders, waarop opdrachtnemer geen directe invloed heeft. Zeker vanuit een garantieproces vanuit een garantiecontract tussen opdrachtgever en fabrikant

Inschrijver kan wél voorzien in een actueel statusoverzicht van bestellingen en reparaties (zoals besteld, in behandeling, verzonden, geleverd en gefactureerd), hetgeen in de praktijk als marktconform en afdoende wordt beschouwd.

Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst de eis ten aanzien van track&#amp;#amp;trace te laten vervallen en te volstaan met inzicht in de status.

Antwoord:

Wij begrijpen dat een real-time track-and-trace functionaliteit voor reparatiezendingen afhankelijk kan zijn van externe vervoerders. Een actueel statusoverzicht van de reparatie in uw webshop of serviceportaal volstaat om aan deze eis te voldoen. De eis wordt niet geschrapt, maar de invulling mag pragmatisch zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Programma van eisen 1.5 eis 21

Vraag:

De aanbestedende dienst verlangt dat de Gegevensbeheerder van elke gemeente volledig zelfstandig, zonder tussenkomst van opdrachtnemer, onder andere Bestellers kan aanmaken, wijzigen en deactiveren, assortimentsprofielen kan beheren en realtime inzicht heeft in alle bestellingen en offerteaanvragen.

Inschrijver merkt op dat het kernassortiment binnen deze aanbesteding is gebaseerd op klantspecifieke en realtime prijsafspraken, welke om redenen van prijsvaliditeit, compliance en contractuele afspraken met fabrikanten uitsluitend intern door opdrachtnemer kunnen worden beheerd. Ook het aanmaken en beheren van gebruikersaccounts vindt om deze redenen centraal bij opdrachtnemer plaats.

Het vereiste van volledig zelfstandig beheer door de Gegevensbeheerder is daarmee niet uitvoerbaar, legt een onevenredig en niet#beheersbaar risico bij inschrijvers en sluit niet aan bij de geldende marktpraktijk.

Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst deze eis te laten vervallen, dan wel te beperken tot functionaliteiten die redelijkerwijs en marktconform door een Gegevensbeheerder kunnen worden uitgevoerd, zoals adresbeheer.

Antwoord:

Wij erkennen dat het volledig zelfstandig beheren van alle gebruikersinstellingen door een Gegevensbeheerder niet altijd marktconform of wenselijk is. De eis (PvE 1.5, Eis 21) wordt daarom als volgt aangepast:

De primaire verantwoordelijkheid voor het aanmaken en beheren van gebruikersaccounts en assortimentsprofielen ligt bij u als Opdrachtnemer. U zorgt hiervoor op basis van verzoeken van onze Gegevensbeheerder.

Wel dient de webshop-omgeving de Gegevensbeheerder van de gemeente de mogelijkheid te bieden om zelfstandig basale, marktconforme beheertaken uit te voeren, zoals het beheren van afleveradressen. Essentieel blijft dat de Gegevensbeheerder te allen tijde realtime inzicht heeft in alle bestellingen, offerteaanvragen en de status daarvan.

Met deze aanpassing brengen we de eis in lijn met wat redelijk en praktisch uitvoerbaar is, terwijl de voor ons noodzakelijke transparantie en het overzicht gewaarborgd blijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
58

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Onderwerp:

Programma van eisen 1.4 eis 8

Vraag:

De aanbestedende dienst verlangt dat reserveonderdelen voor laptops minimaal 5 jaar en voor smartphones minimaal 3 jaar na stopzetting van de productie leverbaar blijven, en dat bij het ontbreken hiervan kosteloos een gelijkwaardig of beter vervangend apparaat wordt geleverd. Inschrijver merkt op dat de beschikbaarheid van reserveonderdelen en de productlevenscyclus volledig wordt bepaald door de fabrikant en het door de aanbestedende dienst gekozen product, en derhalve niet beïnvloedbaar is door inschrijver. Het in deze eis neergelegde risico wijkt af van de geldende marktpraktijk en leidt tot een onevenredige en niet#beheersbare risicoallocatie bij inschrijvers.

Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst deze eis te laten vervallen, aangezien deze niet proportioneel, niet uitvoerbaar en niet marktconform is.

Antwoord:

Het doel van de eis is het waarborgen van de levensduur van de apparatuur ná aanschaf door de gemeente. Ter verduidelijking wordt de tekst van Programma van Eisen, paragraaf 1.4, eis 8, als volgt gepreciseerd:

"Opdrachtnemer garandeert dat voor geleverde producten de benodigde reserveonderdelen beschikbaar blijven om reparaties mogelijk te maken gedurende een vastgestelde periode. Deze periode start vanaf de leverdatum van het product aan de Opdrachtgever en bedraagt:

Voor laptops: minimaal 5 jaar.

Voor smartphones: minimaal 3 jaar.

Deze verplichting is expliciet niet gekoppeld aan de EOL-datum (End-of-Life) van de fabrikant. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
59

Onderwerp:

Programma van eisen 1.3 eis 6

Vraag:

Aanbestedende dienst stelt dat verstuurde emails ten aanzien van meldingen en klachten binnen 4 werkdagen in behandeling genomen dienen te worden en binnen 5 werkdagen de melding afgehandeld dient te worden.

Inschrijver acht de 5 dagen niet proportioneel gezien dit volledig afhankelijk ook is van de door aanbestedende dienst afgenomen garantiepakketten. Gegadigde verzoekt u dan ook de 5 werkdagen te laten vervallen of aan te passen naar op basis van het door aanbestedende dienst afgenomen servicepakket

Antwoord:

De termijn van 5 werkdagen voor het afhandelen van meldingen en klachten (Programma van Eisen, paragraaf 1.3, eis 6) blijft gehandhaafd.

Met 'afgehandeld' wordt bedoeld dat er binnen deze 5 werkdagen een voor de opdrachtgever acceptabele en afgestemde oplossing is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

**Ref.nr.
60**

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 6.6

Vraag:

De aanbestedende dienst stelt dat onder het opgegeven opslagpercentage aanvullende dienstverlening dient te vallen en dat hiervoor geen afzonderlijke kosten in rekening mogen worden gebracht.

Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst te verduidelijken welke concrete vormen van dienstverlening hieronder worden verstaan. Zonder nadere afbakening acht inschrijver het financiële en uitvoeringsrisico onvoldoende beheersbaar. Kan de aanbestedende dienst deze dienstverlening expliciet specificeren?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 32.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Apple Reseller ID

Vraag:

U geeft aan dat inschrijver dient te beschikken over een geautoriseerde status bij Apple + reseller ID. Gegadigde merkt op dat er slechts enkele marktpartijen zijn die zelfstandig aan deze eis kunnen voldoen icm de door u uitgevraagde scope. Gegadigde maakt gebruik van een van de grootste Apple-resellers van Nederland als onderaannemer.

Indien een Apple Authorized Reseller als onderaannemer wordt ingezet, is het voor deze onderaannemer conform voorschrift van Apple Nederland alleen toegestaan om zelf de factuurrelatie aan te gaan met opdrachtgever. Door deze werkwijze niet toe staan, maakt u het inschrijven voor partijen die een onderaannemer willen gebruiken voor deze eis dus onmogelijk, wat ook niet goed is voor de marktwerking in uw aanbesteding. Daarom verzoeken wij u om toe te staan dat dit met een onderaannemer ingevuld mag worden, waarbij onderaannemer in dit scenario de factuurrelatie aangaat met u als opdrachtgever. Hoofdaannemer blijft hierbij uiteraard wel het centrale aanspreekpunt. Wij vragen uw akkoord voor deze werkwijze.

Antwoord:

Uw vraag is terecht. Na verificatie blijkt dat voor het gebruik van Apple Business Manager, wat een eis is in deze aanbesteding, de facturatie van Apple-producten rechtstreeks door een Apple Authorised Reseller dient te gebeuren.

Om de mededinging niet onnodig te beperken, staan wij daarom de volgende constructie toe:

- (1) Een inschrijver mag voor de levering van Apple-producten een onderaannemer inzetten die een Apple Authorised Reseller is.
- (2) In dat geval mag de factuur voor de Apple-producten rechtstreeks van deze onderaannemer naar de gemeente worden gestuurd. De facturen voor alle overige producten en diensten moeten wel van de hoofdaannemer komen.
- (3) De inschrijver (hoofdaannemer) blijft het enige aanspreekpunt en is volledig verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de gehele opdracht, inclusief de levering en correcte prijsstelling door de onderaannemer.
- (4) Het door de hoofdaannemer aangeboden opslagpercentage geldt ook voor de Apple-producten die door de onderaannemer worden gefactureerd. De hoofdaannemer moet dit garanderen en op verzoek van de gemeente kunnen aantonen.

Dit antwoord vormt een specifieke aanpassing op artikel 7.1 van de concept-raamovereenkomst, uitsluitend voor de facturatie van Apple-producten in de hierboven beschreven situatie

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
62

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 5.2.2 ISO14001

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt een ISO 14001#certificaat of gelijkwaardig bewijsmiddel, inschrijver behaalt dat certificering binnen dit kalenderjaar. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze aantoonbare toezegging, eventueel aangevuld met een milieubeleidsverklaring als voldoende bewijsmiddel wordt geaccepteerd?

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw verzoek. Een toezegging dat u het certificaat in de toekomst – binnen 1 jaar na aanvang van de overeenkomst -zult behalen is onvoldoende. Zoals gesteld in paragraaf 5.2.2 van de Aanbestedingsleidraad, dient u op het moment van inschrijven te voldoen aan de gestelde eis.

Wij wijzen u er nogmaals op dat in plaats van een ISO 14001-certificaat ook een gelijkwaardig bewijs kan worden ingediend, mits dit op het moment van inschrijving geldig is en is afgegeven door een geaccrediteerde instantie

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
63

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 3.2.4 SROI

Vraag:

Aangezien SROI conform geldende regelgeving en proportionaliteitsbeginsel dient te worden toegepast op de arbeidscomponent van de opdracht, verzoekt inschrijver te bevestigen dat de 2% SROI#verplichting uitsluitend over de arbeidscomponent wordt berekend.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Uitnodiging tot Inschrijving, 7.3., pagina 25

Vraag:

In paragraaf 7.3 van Uitnodiging tot inschrijving staan de eisen opgenomen voor het doen van een beroep op een onderaannemer. Inschrijver maakt onderdeel uit van een groot concern waarin het gebruikelijk is dat de verschillende vennootschappen binnen het concern altijd gebruik kunnen maken van elkaars middelen, zoals een distributiecentrum of diensten.

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

Antwoord:

De gemeente kan dit niet bevestigen. De Aanbestedingswet 2012 maakt in dit kader geen onderscheid tussen een willekeurige derde partij (een onderaannemer) en een andere vennootschap binnen hetzelfde concern (een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij). Juridisch gezien zijn dit afzonderlijke rechtspersonen.

Volgens artikel 2.92 en 2.94 van de Aanbestedingswet 2012 kan een inschrijver een beroep doen op de draagkracht en bekwaamheid van "andere entiteiten", ongeacht de juridische aard van zijn banden met die entiteiten.

Dit betekent dat wanneer u als inschrijver gebruikmaakt van de middelen, certificeringen, referenties of andere capaciteiten van een andere vennootschap binnen uw concern om aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen, u formeel een beroep doet op een derde partij. In lijn met paragraaf 7.3 en 7.4 van de Aanbestedingsleidraad en de vereisten van de Aanbestedingswet, dient u in dat geval:

- (1) In Deel II, sectie C van uw Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) aan te geven dat u een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten.
- (2) Voor elke concernvennootschap waarop u een beroep doet, een afzonderlijk, volledig ingevuld en ondertekend UEA van die betreffende vennootschap bij uw inschrijving te voegen.
- (3) Op verzoek van de gemeente een verklaring te overleggen waaruit de verbintenis blijkt dat u daadwerkelijk over de middelen van deze vennootschap(pen) kunt beschikken voor de uitvoering van de opdracht.

Deze procedure is noodzakelijk om de gemeente in staat te stellen te toetsen of de entiteiten waarop u een beroep doet, zelfstandig voldoen aan de relevante geschiktheidseisen en of er geen uitsluitingsgronden op hen van toepassing zijn. Dit waarborgt een transparant en gelijkwaardig

aanbestedingsproces voor alle inschrijvers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Uitnodiging tot Inschrijving, 9.3., pagina 30

Vraag:

In paragraaf 9.3 van de Uitnodiging tot Inschrijving geeft u aan dat de inschrijving in de Nederlandse taal dient te zijn opgesteld en informatie in de Nederlandse taal dient te zijn opgesteld.

Graag verzoeken wij u om akkoord te gaan met het overleggen van documenten in de Engelse taal, daar waar het gaat om documenten welke niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn voor inschrijvers. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan de gevraagde bewijsmiddelen. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.

Antwoord:

De voertaal van deze aanbesteding is Nederlands. Alle door u zelf opgestelde documenten, zoals de kwalitatieve beschrijvingen, dienen in het Nederlands te zijn. Wij kunnen ons echter voorstellen dat bepaalde standaard bewijsstukken, zoals fabrikantcertificeringen of technische datasheets, internationaal worden gehanteerd en primair in het Engels beschikbaar zijn. Dergelijke Engelstalige bewijsstukken zullen wij accepteren

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

Onderwerp:

66

Uitnodiging tot Inschrijving, 5.2.3., pagina 17

Vraag:

In paragraaf 5.2.3. van de Uitnodiging tot Inschrijving geeft u aan dat Inschrijver na gunning een getekende tevredenheidsverklaring van de referent dient te overleggen. Om administratieve last aan de zijde van zowel Inschrijvers als referenten te verminderen verzoeken wij u de eis voor het overleggen van een tevredenheidsverklaring te laten vervallen. Graag uw akkoord.

Antwoord:

De eis om een getekende tevredenheidsverklaring te overleggen komt te vervallen. Wij behouden ons wel het recht voor om de opgegeven referent te benaderen voor verificatie, zoals gebruikelijk is. De contactgegevens die u opgeeft in het 'Model referentieproject' (Bijlage 5) moeten dit mogelijk make

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Uitnodiging tot Inschrijving, 5.2.3., pagina 17

Vraag:

U geeft aan dat Inschrijver met één (1) referentie aan meerdere kerncompetenties mag worden voldaan. Is het toegestaan indien men met één referent voldoet aan beide kerncompetenties dat dit in één (1) formulier ingevuld kan worden?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan. Indien één referentieproject beide kerncompetenties afdekt, kunt u volstaan met het invullen en indienen van één formulier 'Model referentieproject' (Bijlage 5). Zorgt u er wel voor dat in de beschrijving (onderdeel c) en de motivatie (onderdeel h) duidelijk en ondubbelzinnig naar voren komt op welke wijze aan beide kerncompetenties wordt voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst artikel 6.5

Vraag:

In artikel 6.5 stelt u het volgende:

“Opdrachtgever heeft het recht om de correcte toepassing van de in artikel 6.1 genoemde prijsformule te controleren. Opdrachtnemer verplicht zich om op eerste verzoek van Opdrachtgever, binnen een redelijke termijn, inzage te verstrekken in de relevante inkoopfacturen en/of overzichten van ontvangen kortingen en bonussen van de fabrikant of distributeur, teneinde de vaststelling van de Netto-inkoopprijs te verifiëren.”

Inschrijver ontvangt bonussen echter deze zijn niet klant- of ordergebonden, maar betrekking hebben op algemene prestaties, zoals behaalde omzet over een bredere periode of marketing- en opleidingsbudgetten die worden verstrekt om onze medewerkers te trainen om klanten goed te kunnen adviseren. Deze bonussen zijn niet rechtstreeks gekoppeld aan de inkoopprijs van specifieke producten en kunnen daarom niet worden gebruikt om de Netto inkoopprijs voor deze opdracht te verifiëren.

Is de Aanbestedende Dienst bereid om in artikel 6.5 het onderdeel “bonussen van de fabrikant of distributeur” te schrappen, en de inzageplicht te beperken tot inkoopfacturen en eventuele product- of ordergebonden kortingen, aangezien algemene prestatiebonussen geen relatie hebben met de vaststelling van de Netto inkoopprijs en geen relevante transparantie bieden? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

69

Onderwerp:

6 eis 8

Vraag:

In eis 8 stelt u dat de tablet in de webshop minimaal 2 jaar beschikbaar is. Wij willen u verzoeken om ‘vanaf introductiedatum’ aan deze eis toe te voegen. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe

niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Nee, wij gaan niet akkoord met de toevoeging 'vanaf introductiedatum'. De eis (Programma van Eisen, hoofdstuk 6, eis 8) heeft tot doel te zorgen voor een stabiel assortiment en de beschikbaarheid van apparatuur over een langere periode vanaf het moment van opname in het assortiment voor de gemeente. Wij verwachten van de Opdrachtnemer dat deze bij het samenstellen van het assortiment rekening houdt met de levenscyclus van producten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

70

Onderwerp:

4 eis 1

Vraag:

In eis 1 geeft u aan dat de desktops een beschikbaarheid van ten minste 12 maanden dienen te hebben. Wij willen u verzoeken om 'vanaf introductiedatum' aan deze eis toe te voegen. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Nee, wij gaan niet akkoord met de toevoeging 'vanaf introductiedatum'. Zie het antwoord op vraag 69

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

71

Onderwerp:

3 eis 2

Vraag:

In eis 2 geeft u aan dat de laptops een beschikbaarheid van ten minste 12 maanden dienen te hebben. Wij willen u verzoeken om 'vanaf introductiedatum' aan deze eis toe te voegen. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Nee, wij gaan niet akkoord met de toevoeging 'vanaf introductiedatum'. Zie het antwoord op vraag 69

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
72

Onderwerp:

2 eis 6

Vraag:

In eis 6 geeft u aan dat de smartphone een verwachte beschikbaarheid/lifecycle heeft van minimaal 2 jaar vanaf levering. Graag willen wij u verzoeken om in plaats van levering, introductiedatum op te nemen in deze eis. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Nee, wij gaan niet akkoord met de wijziging van 'vanaf levering' naar 'vanaf introductiedatum'. Zie het antwoord op vraag 69. De termijn van 2 jaar gaat in vanaf het moment dat het product voor de gemeente beschikbaar wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
73

Onderwerp:
1.8 eis 14

Vraag:

U stelt in eis 14 het volgende:

“Wanneer hetzelfde apparaat na 3 reparaties nogmaals ter reparatie moet worden aangeboden, wordt het kosteloos vervangen door een nieuw product”.

Hoe ziet u dit precies? Want als een gebruiker 3x zijn laptop laat vallen met 3x een kapot beeldscherm tot gevolg, wordt het apparaat niet vervangen door een nieuw product.

Antwoord:

Zie de antwoorden op vraag 12, 45 en 54.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
74

Onderwerp:
1.8 eis 6

Vraag:

U stelt in eis 6 het volgende:

“Opdrachtnemer neemt geleverde hardware zonder extra kosten retour, indien bij ingebruikneming door Opdrachtgever (of anderszijds binnen een periode van 10 werkdagen na ontvangst door Opdrachtgever) blijkt dat er sprake is van ‘Dead on arrival’ van de apparatuur. In dat geval levert Inschrijver binnen 48 uur een nieuw product. Garantieregeling is onderdeel van de af te sluiten overeenkomst.”

Wij willen u verzoeken om aan deze eis toe te voegen, mits op voorraad en anders te repareren onder de garantievoorwaarden. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 10 en 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

75

Onderwerp:

1.6 eis 16

Vraag:

U stelt in eis 16 het volgende

“Bij retour vanwege een verkeerde bestelling door Opdrachtgever, neemt opdrachtnemer de producten alleen kosteloos retour indien de verpakking ongeopend is.”

Kunt u bevestigen dat dit plaatsvindt binnen 14 dagen na levering en dat dit niet geldt voor BTO's en Speciaals die op maat voor u zijn besteld?

Antwoord:

Paragraaf 1.6, eis 16 van het Programma van Eisen wordt als volgt aangevuld: Deze regeling geldt voor retouremeldingen binnen 14 kalenderdagen na levering en is niet van toepassing op specifiek voor Opdrachtgever geconfigureerde (BTO) of bestelde producten (Specials), mits dit voorafgaand aan de bestelling duidelijk door Opdrachtnemer is aangegeven in de webshop

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

76

Onderwerp:

1.6 eis 8

Vraag:

U stelt in eis 8 het volgende:

“Artikelen die voorradig zijn dienen, indien besteld voor 17:00 uur de volgende werkdag geleverd te worden, wanneer Opdrachtgever daarom vraagt”.

U vraagt aanvullende dienstverlening op de producten die u bestelt. Hierdoor is een levering de volgende werkdag niet mogelijk. Wij willen u verzoeken om deze eis aan te passen indien besteld naar binnen 2 werkdagen of anders voor 15.00 uur besteld zonder aanvullende dienstverlening.

Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 42.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

77

Onderwerp:

1.8 eis 1

Vraag:

U stelt in eis 1 dat de standaard garantietermijnen van de fabrikanten in acht worden genomen, waarbij altijd een minimumtermijn van 24 maanden geldt. De door u genoemde 24 maanden heeft betrekking op het consumentenrecht. In het zakelijkrecht is het minimumtermijn 12 maanden. Wij willen u verzoeken om dit aan te passen naar 12 maanden. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 8 en 24

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

78

Onderwerp:

1.5 eis 19

Vraag:

In eis 19 wordt gevraagd dat per product o.a. de "Startdatum vermelding Webshop" wordt getoond. Deze informatie wordt niet getoond bij de productinformatie. Is de Aanbestedende Dienst bereid het onderdeel "Startdatum vermelding Webshop" te laten vervallen, aangezien dit geen toegevoegde waarde biedt voor Opdrachtgever en eindgebruikers? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 27

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
79

Onderwerp:

1.5 eis 13

Vraag:

In eis 13 wordt gevraagd dat de webshop onder andere de korting toont. Aangezien in deze aanbesteding wordt gewerkt met een all in prijs op basis van netto inkoop prijs + opslagpercentage is het technisch en inhoudelijk niet mogelijk om een aparte korting weer te geven. Is de Aanbestedende Dienst bereid het element "korting" uit de minimale te tonen informatie te verwijderen? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Zie de antwoorden op vraag 4 en 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

Onderwerp:

80

1.5 Eis 11

Vraag:

in eis 1.5.11 wordt bepaald dat de Webshop automatisch alternatieve producten moet tonen wanneer de levertijd > 5 werkdagen is. Aangezien zakelijke webshops dit doorgaans niet ondersteunen en het risico bestaat dat ongewenste of niet goedgekeurde alternatieven worden getoond, terwijl advies hierover effectiever via de accountmanager kan worden geleverd.

Is de Aanbestedende Dienst bereid eis 11 aan te passen zodat alleen de voorraadstatus en verwachte leverdatum in de Webshop worden getoond, en alternatieve producten uitsluitend door de accountmanager worden voorgesteld? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Akkoord. Zie het antwoord op vraag 40. Wij accepteren dat de webshop niet automatisch een alternatief product voorstelt. De door u voorgestelde werkwijze, waarbij de accountmanager proactief een passend alternatief voorlegt, is een acceptabele invulling van deze eis (Programma van Eisen, 1.5, Eis 11)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

81

Onderwerp:

1.4 eis 11

Vraag:

In eis 11 geeft u aan dat Opdrachtnemer een service biedt voor het retour nemen en milieuvriendelijk verwerken van door Opdrachtgever afgedankte apparatuur, gericht op maximaal hergebruik en recycling, conform WEEE-wetgeving. Echter in paragraaf 3.2.2 heeft u beschreven dat het afvoeren en data-vernietigen van oude (vervangen) apparatuur buiten scope is.

Inschrijver verzoekt u te heroverwegen om het afvoeren van afgedankte apparatuur en het uitvoeren van gecertificeerde data vernietiging binnen scope van de opdracht te laten vallen, zodat u, wellicht in de nabije toekomst, profiteert dat één opdrachtnemer als Single Point of Contact verantwoordelijk is voor zowel levering als afvoer binnen een gesloten keten zonder inzet van derden. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Wij waarderen uw suggestie om de afvoer van afgedankte apparatuur en datavernietiging te integreren. Voor deze specifieke aanbesteding hebben wij er echter bewust voor gekozen om deze

diensten buiten de scope te houden, omdat deze reeds via een ander contract zijn belegd. De scope van de opdracht wordt derhalve niet gewijzigd. Eis 1.4.11 uit het Programma van Eisen komt te vervallen (zie antwoord op vraag 2).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
82

Onderwerp:

1.3 eis 3

Vraag:

In eis 3 stelt u het volgende:

Naast de bestaande eisen ten aanzien van de servicedesk, wordt vereist dat de status van alle meldingen, aanvragen, verstoringen en verzoeken (zoals bestellingen, leveringen, facturen, afstotingen, wijzigingen, offertes en escalaties) door Opdrachtgever realtime online inzichtelijk is via een webportaal of API.

Wat verstaat u onder afstotingen?

Antwoord:

Met 'afstotingen' bedoelen wij in deze context de processen rondom het retourneren van apparatuur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
83

Onderwerp:

1.1 Eis 10

Vraag:

U vraagt in eis 10 om technische specificatiebladen van de aangeboden producten. In deze aanbesteding hoeven er in deze fase geen producten worden aangeboden, alleen een opslagpercentage. Wij willen u daarom verzoeken om deze eis te laten vervallen. Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 38.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Paragraaf 6.4

Vraag:

Wat verstaat u precies onder aanvullende dienstverlening? Bedoelt u de dienstverlening zoals genoemd in de tabel in paragraaf 3.2.2? Zo niet, dan willen we u verzoeken om aanvullende dienstverlening verder te specificeren.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 32 en 60

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

Onderwerp:

85

Paragraaf 6.4

Vraag:

U stelt in paragraaf 6.4 dat Het aangeboden opslagpercentage dient te liggen binnen een bandbreedte van minimaal 2,00% en maximaal 8,00%. Het opgegeven opslagpercentage is een all-in percentage.

Hieronder vallen alle kosten, zoals (maar niet beperkt tot):

- o Marge/winstopslag;
- o Personeelskosten;
- o Order- en administratiekosten;
- o Verpakkings- en verzendkosten;
- o Aanvullende dienstverlening;
- o Kosten voor het beschikbaar stellen van de webshop, OCI-koppeling en eventuele rapportages.

Personele en logistieke kosten zijn de afgelopen jaren behoorlijk gestegen. Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, de kwaliteit te leveren die u verwacht en omdat u wilt dat alle kosten verdisconteerd worden in het opslagpercentage willen wij u verzoeken om de bandbreedte aan te passen naar minimaal 4,00% en maximaal 8,00%. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 20

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Paragraaf 6.4

Vraag:

K1 Implementatieplan – wij willen u verzoeken om het aantal A4 voor K1 uit te breiden naar 4 A4. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
87**Onderwerp:**

Paragraaf 3.3.4

Vraag:

In paragraaf 3.3.4 staat vermeld dat per gemeente een maximale financiële contractwaarde geldt voor de totale looptijd van de raamovereenkomst. In paragraaf 3.4 worden de verwachte afnames weergegeven. Op basis van de door u opgenomen hoeveelheden en de huidige marktontwikkelingen, waaronder prijsstijgingen door schaarste van componenten in de ICT markt, constateert Inschrijver dat de maximale waarde mogelijk eerder dan voorzien bereikt wordt, waardoor de raamovereenkomst vóór einde looptijd uitgeput kan zijn.

Wij willen u daarom verzoeken om de genoemde maximale contractwaarde te verhogen naar in totaal (voor alle gemeenten) € 3.500.000 en dit te corrigeren in de aanbestedingsstukken. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, ontvangen wij graag uw motivatie.

Antwoord:

Naar aanleiding van uw vraag hebben wij de maximale contractwaarden heroverwogen. Paragraaf 3.3.4 van de Aanbestedingsleidraad wordt hierop aangepast en komt als volgt te luiden:

"Deze aanbesteding leidt tot het afsluiten van vier afzonderlijke raamovereenkomsten, elk met een eigen maximale financiële contractwaarde. Conform het arrest van het Europese Hof van Justitie van 19 december 2018 (ECLI:EU:C:2018:1034), geldt per gemeente de volgende maximale contractwaarde voor de totale looptijd (initiële duur plus alle verlengopties):

Gemeente Veenendaal: € 2.667.000,- (zegge: twee miljoen zeshonderdzevenenzestigduizend euro)

Gemeente Renswoude: € 200.000,- (zegge: tweehonderdduizend euro)

Gemeente Scherpenzeel: € 310.000,- (zegge: driehonderdtienduizend euro)

Gemeente Woudenberg: € 223.000,- (zegge: tweehonderddrieëntwintigduizend euro)

Deze bedragen zijn ramingen en houden geen afnameverplichting of omzetgarantie in. Opdrachtnemer kan hier geen rechten aan ontleen. Voor elke afzonderlijke overeenkomst geldt dat deze van rechtswege eindigt zodra de betreffende maximale contractwaarde is bereikt, ook als de looptijd nog niet is verstreken."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
88

Onderwerp:

Paragraaf 3.2.4

Vraag:

In paragraaf 3.2.4 staat vermeld dat voor deze aanbesteding een SROI verplichting van 2% over de opdrachtsom van de hoofdovereenkomst geldt. Inschrijvers bieden echter uitsluitend een opslagpercentage aan en er wordt geen vaste opdrachtsom gevraagd of vastgesteld. Hierdoor is voor Inschrijver niet vast te stellen op welke grondslag de SROI verplichting zal worden berekend. Bij aanbestedingen binnen het segment Leveringen wordt in de praktijk doorgaans de loon- of dienstencomponent als grondslag gehanteerd, omdat het dienstenonderdeel beperkt is.

Aangezien in deze aanbesteding geen opdrachtsom wordt aangeboden en de omvang van dienstverlening beperkt is, verzoekt Inschrijver u te bevestigen dat de SROI verplichting wordt gebaseerd op de loon- of dienstencomponent. Indien dit niet het geval is, verzoekt Inschrijver u de SROI grondslag overeenkomstig aan te passen en dit te corrigeren in de aanbestedingsstukken.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 34

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
89

Onderwerp:

Raamovereenkomst – algemeen

Vraag:

U geeft in de aanbestedingstukken niet aan wat er gebeurt wanneer u een levering noch accepteert noch weigert. 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:

De Raamovereenkomst (Bijlage 1) wordt aangevuld. Na artikel 7.7 wordt een nieuw artikel 7.8 ingevoegd, luidend: 'Indien Opdrachtgever binnen een termijn van 10 werkdagen na levering geen gebreken heeft gemeld, wordt de levering geacht te zijn geaccepteerd. Dit laat de verplichtingen

van Opdrachtnemer uit hoofde van garantie onverlet

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
90

Onderwerp:

Art. 9 Raamovereenkomst

Vraag:

In artikel 9 van de Raamovereenkomst 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 (computer chips tekort), 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 vertragsrisico's, onder de geschetste omstandigheden, in het contract niet eenzijdig bij de inschrijver kan leggen en adviseert een meer evenwichtige regeling in het contract op te nemen. Inschrijver verzoekt u derhalve de genoemde situaties onder overmacht te laten vallen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Wij onderkennen de zorgen van inschrijvers met betrekking tot de risico's van onvoorziene, grootschalige verstoringen in de toeleveringsketen. Wij streven naar een evenwichtige en proportionele verdeling van risico's.

Naar aanleiding van uw vragen hebben wij besloten de specifieke overmachtsbepaling in de concept-raamovereenkomst (artikel 9.1) te laten vervallen. Voor de beoordeling van overmachtssituaties wordt derhalve volledig aangesloten bij de standaardregeling van artikel 19 van de GIBIT 2023.

Dit betekent dat een beroep op overmacht per individueel geval zal worden beoordeeld aan de hand van de criteria uit de wet en de GIBIT. De leverancier zal moeten aantonen dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend, omdat deze niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Dit is een juridische toets die afhangt van alle relevante feiten en omstandigheden van het

specifieke geval.

Situaties zoals een onvoorzienbaar en grootschalig grondstoffentekort of een wereldwijde transportcrisis die de gehele markt treft, kunnen onder deze regeling als overmacht worden gekwalificeerd, mits de leverancier kan aantonen dat hij alle redelijke maatregelen heeft getroffen om de gevolgen te voorkomen of te beperken. Daarentegen vallen situaties die behoren tot het normale ondernemersrisico, zoals reguliere leveringsvertragingen of een gebrek aan eigen personeel, hier uitdrukkelijk niet onder, conform artikel 19.2 GIBIT 2023.

Met deze aanpassing menen wij een eerlijk en marktconform kader te bieden dat recht doet aan zowel de belangen van de opdrachtgever als die van de opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
91

Onderwerp:

Art. 2.4 Raamovereenkomst

Vraag:

In artikel art. 2.4 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:

Uw verzoek is terecht en scherp opgemerkt. De Nota van Inlichtingen dient inderdaad als correctie en aanvulling op de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten en moet daarom prevaleren boven de documenten die zij corrigeert. Ook het verificatieverslag, dat na de inschrijving wordt opgesteld, kan nadere concretisering bevatten en dient daarom een passende plaats in de rangorde te krijgen.

Om een logische en chronologische hiërarchie te waarborgen, wordt de rangorde in artikel 2.4 van de concept-raamovereenkomst hierbij als volgt gewijzigd en vastgesteld:

De Nadere Overeenkomst

Het Verificatieverslag d.d. (indien van toepassing) (Bijlage A)

De Nota van Inlichtingen d.d. [datum van publicatie] (Bijlage B)

Dit document (de Raamovereenkomst)

De Aanvraag en bijbehorende bijlagen, waaronder het Programma van Eisen (Bijlage C)

De GIBIT 2023 (Bijlage D)
De Inschrijving inclusief bijbehorend prijzenblad (Bijlage E)

Alle inschrijvers dienen hun inschrijving op basis van deze gecorrigeerde rangorde op te stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
92

Onderwerp:

Social return

Vraag:

In het kader van Social Return On Investment (SROI) wenst Aanbestedende Dienst dat Ondernemer minimaal 2% van de totale opdrachtsom/aanneemsom inzet voor het te werk stellen van Social Return. De Gids Proportionaliteit schrijft echter voor bij leveringen het SROI deel betrekking te laten hebben op de loonsom die voortkomt uit de opdracht en niet de gehele opdrachtwaarde.

In onderhavige aanbesteding zit enkel een arbeidscomponent in de uitgevraagde dienstverlening. Kunt u daarom bevestigen dat het op te geven percentage aan SROI enkel betrekking dient te hebben op het aandeel van de omzet wat betrekking heeft op de gevraagde dienstverlening? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren

Antwoord:

Zie antwoord vraag 34

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Art. 7.3 Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In paragraaf 7.3 van het aanbestedingsleidraad staan de eisen opgenomen voor het doen van een beroep op een onderaannemer. Inschrijver maakt onderdeel uit van een groot concern waarin het gebruikelijk is dat de verschillende vennootschappen binnen het concern altijd gebruik kunnen maken van elkaars middelen. 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 gebruiken voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 64

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Art. 5.2.4 aanbestedingsleidraad

Vraag:

Artikel 5.2.4 van de aanbestedingsleidraad bepaalt dat u desgewenst inzage in de polis van Leverancier kunt krijgen. Inschrijver verzoekt u in plaats van inzage in de polis, het verzekeringscertificaat te mogen overleggen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Wij gaan akkoord met het overleggen van een recent verzekeringscertificaat (ook wel verklaring van verzekering genoemd) als bewijsmiddel, mits hieruit duidelijk de verzekerde bedragen, de aard van de dekking (bedrijfsaansprakelijkheid) en de geldigheidsduur blijken, conform de eisen in de aanbestedingsleidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
95

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 35.1

Vraag:

In artikel 35.1 van de GIBIT is opgenomen dat Leverancier een geldige (ISO) certificering of beschrijving van een vergelijkbaar kwaliteitssysteem moet overleggen. Kunt u bevestigen dat inschrijvers de ISO 9001 mogen overleggen? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Ja, wij bevestigen dat het overleggen van een geldig ISO 9001-certificaat (of een daaraan gelijkwaardig bewijs), zoals reeds geëist als geschiktheidseis in paragraaf 5.2.2 van de Aanbestedingsleidraad, tevens volstaat om te voldoen aan de verplichting uit artikel 35.1 van de GIBIT 2023. Een inschrijver die voldoet aan de geschiktheidseis met betrekking tot kwaliteitswaarborging, voldoet daarmee ook aan deze specifieke bepaling uit de GIBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
96

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:

Uw aanname is correct. De meldplicht in artikel 29.5 van de GIBIT 2023 heeft betrekking op incidenten die (potentieel) impact hebben op de gegevens en dienstverlening van de

Opdrachtgever (de gemeenten). Incidenten die uitsluitend betrekking hebben op andere, niet-gerelateerde klanten, vallen uiteraard niet onder deze meldplicht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
97

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:

Artikel 29.4 van de GIBIT 2023 heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer beheerde gegevens die relevant zijn voor de uitvoering van de overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever. In de context van deze aanbesteding betreft dit primair de data binnen de webshop-omgeving (zoals orderhistorie, accountgegevens, etc.). Het doel is inderdaad om na een calamiteit de dienstverlening met minimaal dataverlies te kunnen herstellen (systeem- en dataherstel).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
98

Onderwerp:

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 (computer chips tekort), 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 vertragsrisico's, onder de geschetste omstandigheden, in het contract niet eenzijdig bij de inschrijver kan leggen en adviseert een meer evenwichtige regeling in het contract op te nemen. Inschrijver verzoekt u derhalve de genoemde situaties onder overmacht te laten vallen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 90

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

99

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:

Uw interpretatie is correct. Hoewel artikel 18.1 van de GIBIT 2023 een strikte geheimhoudingsplicht oplegt, is het in de praktijk noodzakelijk om informatie te delen met derden die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst (zoals onderaannemers) of die een wettelijke of professionele taak hebben (zoals accountants). Dit is toegestaan, mits deze derden aan eenzelfde

of zwaardere geheimhoudingsplicht zijn gebonden en de informatie-uitwisseling strikt noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze wordt verstrekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.

100

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 17.2

Vraag:

De gestelde te verzekeren bedragen ad 200% in artikel 17.2 van de GIBIT zijn erg hoog. Inschrijver wil benadrukken dat een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis en maximaal € 1.000.000,- per jaar voor beroepsaansprakelijkheid erg gebruikelijk is in deze branche. Voor bedrijfsaansprakelijkheid is dit € 2.500.000,- per gebeurtenis en maximaal € 5.000.000,- per jaar. Voor aanvullende eisen zouden extra verzekeringen moeten worden afgesloten die aanzienlijke (onredelijke) kosten met zich mee brengen.

Inschrijver verzoekt u dan ook deze eis aan te passen aan bovengenoemde gebruikelijke bedragen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Dank voor uw vragen met betrekking tot de verzekerings- en aansprakelijkheidsbepalingen. U signaleert terecht dat er een verschil is tussen de specifieke verzekeringseis in de Aanbestedingsleidraad en de algemene aansprakelijkheidslimieten in de GIBIT 2023. Om hierover alle onduidelijkheid weg te nemen, verduidelijken wij de systematiek als volgt:

Verzekering (Aanbestedingsleidraad §5.2.4): De eis voor een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) met een minimale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per verzekeringsjaar blijft ongewijzigd. Dit is een minimumeis waaraan de verzekeringspolis van de inschrijver moet voldoen.

Aansprakelijkheid (GIBIT 2023 Art. 16): Voor de contractuele aansprakelijkheid tussen partijen blijven de bepalingen van de GIBIT 2023 onverkort van kracht. Dit betekent:

De aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot het in artikel 16.3 GIBIT genoemde bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis.

De aansprakelijkheid voor overige directe schade is beperkt conform artikel 16.4 GIBIT, namelijk tot tweemaal de jaarvergoeding per gebeurtenis, met een maximum van viermaal de jaarvergoeding per jaar.

De verzekeringseis uit de Aanbestedingsleidraad is dus de minimaal vereiste dekking die u moet hebben, terwijl de aansprakelijkheidslimieten uit de GIBIT het maximale bedrag bepalen waarvoor u onder de overeenkomst aangesproken kunt worden. Uw verzoek om de contractuele aansprakelijkheidslimieten te verlagen, wijzen wij af.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

**Ref.nr.
101****Onderwerp:**

GIBIT 2023, artikel 16.4

Vraag:

In artikel 16.4 van de GIBIT wordt de aansprakelijkheid beperkt tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van 4 maal de Jaarvergoeding. Dit is een ongebruikelijk hoge eis binnen de branche. Een gebruikelijke eis voor aanbestedingen van deze omvang is om de aansprakelijkheid te beperken tot de directe schade met een maximum van 2M EUR (per gebeurtenis) en 5M EUR per jaar. Inschrijver verzoekt u akkoord te gaan met deze gebruikelijke eis. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 100

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

**Ref.nr.
102****Onderwerp:**

GIBIT 2023, artikel 16.3

Vraag:

In artikel 16.3 van de GIBIT vraagt u om een maximale aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade van EUR 1.250.000. Om verzekeringstechnische redenen vragen wij u hier een maximaal bedrag per jaar aan te hangen, dit is gebruikelijk binnen de gehele branche en in het algemeen bij verzekeren van dergelijke risico's. Voorstel voor dit maximale bedrag per jaar is EUR

2.500.000. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 100

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
103

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:

Wij begrijpen de wens voor duidelijkheid over de acceptatietermijn. De door u voorgestelde termijn van twee weken (10 werkdagen) is redelijk. Opdrachtgever zal zich inspannen om leveringen binnen deze termijn te controleren en te accepteren. Indien Opdrachtgever binnen 10 werkdagen na levering geen gebreken heeft gemeld, mag de levering als geaccepteerd worden beschouwd. Deze bepaling zal worden toegevoegd aan de definitieve Raamovereenkomst. Dit laat onverlet de verplichtingen die voortvloeien uit garantie. Zie ook antwoord op vraag 89

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Ref.nr.
104

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:

Wij gaan niet akkoord met uw verzoek om af te wijken van artikel 4.2 van de GIBIT 2023. De in de overeenkomst opgenomen einddatum voor de implementatie van de raamovereenkomst is ingevolge artikel 4.2 GIBIT 2023 in alle gevallen fataal. Tijdige levering is voor de continuïteit van de bedrijfsvoering van de deelnemende gemeenten essentieel. Wij handhaven deze bepaling dan ook ongewijzigd.

Voor zover de inschrijver doelt op de leveringstermijnen per individuele afroepbestelling: deze worden in de definitieve raamovereenkomst uitdrukkelijk als fatale termijnen aangemerkt conform artikel 4.1 GIBIT 2023, zodat ook op dit punt volledige duidelijkheid bestaat over de gevolgen van niet-tijdige levering

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur

Mededelingen

Ref.nr.
M1

Onderwerp:
Mededeling n.a.v. diverse vragen gestelde geschiktheidseisen en voorwaarden

Inhoud mededeling:

Naar aanleiding van diverse vragen over de gestelde geschiktheidseisen en voorwaarden wenst de aanbestedende dienst het volgende te verduidelijken. Voor zover dit niet reeds volledig uit de aanbestedingsdocumenten bleek, lichten wij onze keuzes hierbij nader toe:

De aanbestedende dienst heeft bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten zorgvuldig de proportionaliteit van de gestelde eisen overwogen. Op basis van een interne marktanalyse is de aanbestedende dienst van oordeel dat er naar verwachting een voldoende aantal marktpartijen is dat aan de combinatie van eisen kan voldoen, waardoor een gezonde mededinging is gewaarborgd. De keuze om de raamovereenkomsten met één leverancier te sluiten is gemotiveerd vanuit het oogpunt van uniformiteit, efficiëntie in contractbeheer en het verkrijgen van de best mogelijke condities voor alle deelnemende gemeenten.

Aangemaakt op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Gebruikersapparatuur