

Algemene informatie

Aanbesteding: Levering mobiele randapparatuur
Aanbestedende Dienst: Waterschap Hunze en Aa's
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. 57 **Onderwerp:** Bijlage 1 – Programma van Eisen mobiele randapparatuur, eis 3 en NVI 1, vraag 7

Vraag:
Nederlandse markt / grijze en parallelle import

In eis 3 van het Programma van Eisen is opgenomen dat mobiele randapparatuur onder meer Nederlands als taalinstelling moet hebben, nieuw en ongebruikt moet zijn en in verzegelde doos moet worden geleverd. In antwoord op vraag 7 van de eerste Nota van Inlichtingen geeft u aan dat apparatuur niet verplicht bestemd hoeft te zijn voor de Nederlandse markt.

Inschrijver verzoekt u dit antwoord te heroverwegen. Grijze en/of parallelle import kan risico's opleveren voor onder meer garantieafhandeling, firmware, software-instellingen, accessoires, compatibiliteit, beveiligingsupdates en beheersbaarheid binnen de zakelijke omgeving van Opdrachtgever. Dit kan gevolgen hebben voor de bereikbaarheid en informatiebeveiliging van gebruikers.

Kunt u bevestigen dat te leveren smartphones en tablets afkomstig moeten zijn uit officiële distributiekkanalen voor de Nederlandse markt, of ten minste uit distributiekkanalen waarbij gelijkwaardige garantie-, firmware-, update-, taal- en supportvoorwaarden gelden, en dat grijze en /of parallelle import zonder deze gelijkwaardige voorwaarden niet wordt geaccepteerd?

Antwoord:
Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor conformering aan alle door Opdrachtgever gestelde eisen. Indien dit alleen gerealiseerd kan worden via modellen die bestemd zijn voor de Nederlandse / Benelux markt dan ligt het voor de hand om deze modellen ook te leveren. De keuze hiertoe is echter aan Opdrachtnemer.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
1 jul 2026

Percelen:
P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr. **Onderwerp:**

58

NVI1, vraag 15

Vraag:

Regeling mobiele randapparatuur en afschrijvingstermijn

Kunt u toelichten wat de “regeling mobiele randapparatuur” en de daarin opgenomen afschrijvingstermijn inhoudt? Inschrijver vindt deze niet in uw bestek?

Antwoord:

De regeling mobiele randapparatuur is de regeling die Opdrachtgever heeft en waarin de kaders betreffende verstrekking en verbruik van mobiele randapparatuur aan medewerkers zijn vastgelegd. Hierin is o.a. opgenomen dat medewerkers elke 3 jaar een nieuwe smartphone kunnen uitzoeken uit het op dat moment actuele voorkeurassortiment en budget. In dit kader bedraagt de afschrijvingstermijn derhalve 3 jaren en worden smartphones om de 3 jaar vervangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 1 – Programma van Eisen mobiele randapparatuur, paragraaf 1.2 en NVI 1, vraag 15
Indicatieve afname per jaar

Vraag:

In paragraaf 1.2 van het Programma van Eisen is een totale indicatieve omvang opgenomen van circa 600 smartphones, 250 tablets en 900 beschermhoezen over de looptijd van de raamovereenkomst. In antwoord op vraag 15 van de eerste Nota van Inlichtingen geeft u aan dat deze aantallen verspreid over de volledige looptijd worden verwacht.

Om alle inschrijvers in staat te stellen een gelijkwaardige en realistische inschatting te maken van onder meer voorraad, logistiek, pricing en implementatie, verzoeken wij u een nadere indicatie te geven van de verwachte afname per jaar, of ten minste van de verwachte initiële afname bij aanvang van de raamovereenkomst.

Kunt u deze indicatie verstrekken? Dit voorkomt dat de huidige leverancier op basis van historische afname-informatie over een informatievoorsprong beschikt en draagt bij aan een gelijk speelveld voor alle inschrijvers.

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht een evenredige spreiding van de afname over de jaren. Dus gemiddeld 150 smartphones en 60 tablets per jaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.

60

Onderwerp:

NVI 1, vraag 22 en Bijlage 1 – Programma van Eisen mobiele randapparatuur, paragraaf 1.2

Vraag:

Initiële afname bij start raamovereenkomst

In antwoord op vraag 22 van de eerste Nota van Inlichtingen geeft u aan dat de eerste levering direct bij de start van de raamovereenkomst wordt verwacht. Kunt u een indicatie geven van de verwachte initiële afname bij de start van de raamovereenkomst, uitgesplitst naar aantallen smartphones, tablets en accessoires?

Deze informatie helpt inschrijvers om voorraad, logistiek, implementatie en zero-touch registratie realistisch voor te bereiden en voorkomt dat de huidige leverancier op basis van historische afnamegegevens een informatievoorsprong heeft.

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht een evenredige spreiding van de afname over de jaren. Dus gemiddeld 150 smartphones en 60 tablets per jaar. Zie tevens het antwoord op vraag 59.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 1 – Programma van Eisen mobiele randapparatuur, eis 28; Bijlage 2 – Concept Raamovereenkomst, artikel 6.3; NVI 1, vragen 24 en 44

Vraag:

Marktconformiteit – vergelijking onder gelijke voorwaarden

In eis 28 van het Programma van Eisen en artikel 6.3 van de Concept Raamovereenkomst is opgenomen dat marktconformiteit wordt getoetst aan prijzen van drie nader door Opdrachtgever te bepalen reguliere webshops. In de antwoorden op vragen 24 en 44 geeft u aan dat u hierbij gerenommeerde webshops betreft.

Wij verzoeken u te bevestigen dat deze vergelijking plaatsvindt op basis van zakelijke aanbieders en onder gelijkwaardige voorwaarden en condities. Een consumentenwebshop kan gerenommeerd zijn, maar hoeft geen rekening te houden met dezelfde dienstverlening als in deze aanbesteding wordt gevraagd, zoals garantie- en reparatieproces, rapportage, zero-touch registratie, zakelijke facturatie en overeengekomen serviceafspraken.

Kunt u bevestigen dat marktconformiteit uitsluitend wordt getoetst aan prijzen van zakelijke leveranciers onder vergelijkbare voorwaarden en condities, waaronder toestelvariant, leverbaarheid, garantie, dienstverlening, support, facturatie en zero-touch registratie?

Antwoord:

Opdrachtgever voert de toets uit zoals beschreven en houdt hierbij rekening met de zakelijk karakter van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.
62

Onderwerp:

NVI1 o.a. vraag 35, Aanbestedingsleidraad mobiele randapparatuur, paragraaf 4.5.2; Bijlage 2 – Concept Raamovereenkomst, artikel 10.1; Bijlage 5 – AWIV-2018, artikel 13.

Vraag:

Aansprakelijkheid en verzekeringsdekking per jaar

In paragraaf 4.5.2 van de Aanbestedingsleidraad en artikel 10.1 van de Concept Raamovereenkomst wordt een verzekeringsdekking van € 1.000.000,- per geval gevraagd. Tegelijkertijd kan artikel 13 van de AWIV-2018 leiden tot een hogere aansprakelijkheid.

Kunt u bevestigen dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wordt beperkt tot maximaal € 1.250.000,- per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000,- per contractjaar, aansluitend bij de gevraagde verzekeringsdekking? Zo ja, bent u bereid dit expliciet op te nemen in artikel 10.1 van de Concept Raamovereenkomst, aangezien de Raamovereenkomst prevaleert boven de overige documenten?

Voorstel toevoeging: "De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot maximaal €

1.250.000,- per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000,- per contractjaar."

Antwoord:

Waterschap kan akkoord gaan met voorgestelde beperking, deze zal worden opgenomen in een aparte bijlage van de Overeenkomst met daarin de genoemde uitzondering/aanpassing. Dit zal echter niet expliciet worden opgenomen in artikel 10.1 van de Raamovereenkomst, omdat deze bepaling ziet op de verzekeringsdekking. De in par. 4.5.2 Aanbestedingsleidraad en art. 10.1 Raamovereenkomst opgenomen verzekeringsplicht betreft een minimale verzekeringsdekking en strekt namelijk niet tot beperking van de contractuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer. Het is aan inschrijver om, indien gewenst, een verzekering af te sluiten die aansluit bij de risico's die voortvloeien uit de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage 2 – Concept Raamovereenkomst mobiele randapparatuur, artikel 10.2; NV11, vraag 43

Vraag:

Bewijs verzekering

In antwoord op vraag 43 geeft u aan dat artikel 10.2 van de Concept Raamovereenkomst proportioneel wordt toegepast. De huidige tekst verplicht Opdrachtnemer echter nog steeds tot het overleggen van gewaarmerkte afschriften van verzekeringspolissen en bewijzen van premiebetaling. Dit is in de markt niet gebruikelijk en gaat verder dan noodzakelijk, omdat een verzekeringscertificaat al aantoont dat de vereiste dekking bestaat.

Bent u bereid artikel 10.2 aan te passen, zodat Opdrachtnemer op verzoek uitsluitend een verzekeringscertificaat hoeft te overleggen en de verplichting tot het overleggen van gewaarmerkte polisafschriften en bewijzen van premiebetaling vervalt?

Antwoord:

Waterschap kan niet akkoord gaan met het voorstel. Het uitgangspunt is dat opdrachtnemer op verzoek van het waterschap kan volstaan met het overleggen van een verzekeringscertificaat als daaruit voldoende blijkt dat de vereiste verzekering(en) zijn afgesloten en dat de dekking voldoet aan de in de overeenkomst gestelde eisen. Als het verzekeringscertificaat onvoldoende duidelijkheid biedt of als daar concrete aanleiding toe bestaat, acht het waterschap het noodzakelijk de mogelijkheid te hebben om aanvullende informatie te kunnen opvragen om de geldigheid en omvang van de verzekeringsdekking te verifiëren. Daarbij zal het waterschap niet meer informatie verlangen dan noodzakelijk en wordt rekening gehouden met eventuele vertrouwelijkheid van de verstrekte gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 1 – Programma van Eisen mobiele randapparatuur, eisen 15 en 16; NVI 1, vraag 54.

Vraag:

Geautoriseerd reseller/partner voor zero-touch registratie

In vraag 54 wordt gesteld dat slechts drie resellers in Nederland actief zouden zijn in dit marktsegment en geautoriseerd zijn voor zowel Apple als Samsung. Voor zover bij inschrijver bekend, is dit aantal aanzienlijk groter. Eis 16 beperkt de marktwerking daarom niet onnodig.

Daarnaast achten wij eis 16 noodzakelijk voor een veilige en beheerste uitrol. In eis 15 vraagt u om registratie via onder meer Apple Business Manager/DEP en Samsung KNOX. Wanneer een partij hiervoor niet aantoonbaar geautoriseerd is, bestaat het risico dat registratie niet via het officiële resellerproces verloopt maar handmatig moet worden uitgevoerd. Dit leidt tot extra handelingen, grotere foutgevoeligheid en minder grip op de registratie in de MDM-omgeving. Bij handmatige registratie ontstaat bovendien een periode (de eerste 30 dagen) waarin het device minder robuust onder beheer staat, met risico's voor afdwingen van beveiligingsinstellingen, wissen op afstand en beheersing bij verlies of diefstal.

Kunt u bevestigen dat eis 16 gehandhaafd blijft en dat Opdrachtnemer aantoonbaar geautoriseerd reseller/partner moet zijn voor de zero-touch enrollment programma's die voor de te leveren apparatuur van toepassing zijn?

Antwoord:

Opdrachtnemer dient de bestelde mobiele randapparatuur voor uitlevering te registreren in het betreffend beheersysteem zodat zero touch uitrol mogelijk is. Opdrachtnemer is in dit kader verantwoordelijk voor het proces en toont op verzoek van Opdrachtgever aan dat deze hiervoor geautoriseerd is danwel gebruik maakt van een geautoriseerde partner in de keten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.
65

Onderwerp:

NVI1, vraag 55

Vraag:

Nieuw prijsblad

In het antwoord op vraag 55 stelt u dat u een nieuwe versie (1.1) van het prijzenblad beschikbaar zult stellen. Inschrijver heeft deze niet gevonden. Kunt u deze alstublieft alsnog delen?

Antwoord:

Excuses en deze is alsnog gedeeld middels de berichtenmodule.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jun 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.
66

Onderwerp:

Garantieafhandeling

Vraag:

Indien toestellen afkomstig zijn uit andere Europese distributiekkanalen, hoe borgt u dat garantieafhandeling rechtstreeks via de Nederlandse fabrikantorganisatie mogelijk blijft?

Antwoord:

Borging van afspraken op garantie voor Opdrachtgever via de Nederlandse fabrikantorganisatie of opdrachtnemer zelf is aan opdrachtnemer. Opdrachtgever eist tenslotte niet dat toestellen afkomstig moeten zijn uit andere Europese distributiekkanalen. Voorgaande verantwoordelijkheid geldt uiteraard ook voor de borging van andere processen, zoals reparatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Volledige fabrieksgarantie in Nederland

Vraag:

Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat alle aangeboden toestellen in aanmerking moeten komen voor volledige fabrieksgarantie in Nederland?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jun 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Nederlandse modellen

Vraag:

Aanbestedende Dienst stelt geen harde eis aan Nederlandse stock (vraag 7 uit NVI-1). Is Aanbestedende Dienst zich ervan bewust dat fabrikanten zoals Samsung afwijkende garantievooraarden en security updates hanteren voor toestellen die niet via het Nederlandse distributiekanaal zijn geleverd? Dit kan leiden tot onwenselijke continuïteitsrisico's. Om deze risico's te mitigeren adviseren we om alleen Nederlandse / Benelux modellen toe te staan.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 57 en 67.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Aansprakelijkheid

Vraag:

De verschillende gegadigden hebben in Nvl 1 vragen gesteld over een reducering van de maximale aansprakelijkheid waarop een afwijzend antwoord is ontvangen. Inschrijver verzoekt hierbij nogmaals uitdrukkelijk om een algemene, verzekerbare én proportionele (in relatie tot de gevraagde dienstverlening) beperking van de aansprakelijkheid op te nemen van € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- te accepteren en deze in de voorwaarden op te nemen. Inschrijver verzoekt hierbij aan de aanbestedende dienst om rekening te houden met de redelijkheid en jurisprudentie die er op dit gebied is gepubliceerd: <https://www.pianoo.nl/nl/staat-moet-wijzigingen-aanbestedingsvoorwaarden-doorvoeren-week-6>.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 62. De website waarnaar vragensteller verwijst ziet op geheel onbeperkte aansprakelijkheid, waarbij wordt aangegeven dat aansprakelijkheid die in zijn geheel niet is beperkt niet proportioneel wordt geacht. Verder gaat het op deze pagina over een aanbestedende dienst die onbeperkte aansprakelijkheid eiste voor schendingen van de AVG terwijl reseller geen toegang heeft tot persoonsgegevens en deze niet verwerkt. Dat werd disproportioneel geacht. Dat speelt in deze aanbesteding niet. Ook is in dit geval geen sprake van een onbeperkte aansprakelijkheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Artikel 3.2, fatale termijnen

Vraag:

Wij hebben in NVI1 een vraag gesteld over fatale termijnen waarop een afwijzend antwoord is ontvangen. Gegadigde wil de aanbestedende dienst uitdrukkelijk nogmaals verzoeken om het afwijzende antwoord te heroverwegen vanwege de huidige volatiele marktomstandigheden. Het ligt daarbij meer voor de hand om een onderscheid te maken in het specifiek overeenkomen van een fatale termijn op specifiek gekwalificeerde onderwerpen waarop de leverancier zelfstandig, en

zonder afhankelijkheid van derden, invloed op de tijdige realisatie daarvan kan uitoefenen.

Antwoord:

Waterschap begrijpt de zorgen over de huidige marktomstandigheden, maar ziet geen aanleiding het eerder gegeven antwoord te herzien. Het risico dient te worden neergelegd bij de partij die het risico het best kan beheersen. Het waterschap acht het niet wenselijk om fatale termijnen generiek te beperken tot verplichtingen waarop opdrachtnemer volledig zelfstandig en zonder afhankelijkheid van derden invloed heeft. Ook bij inzet van derden kan opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor planning, coördinatie en risicobeheersing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

1 jul 2026

Percelen:

P1 Levering mobiele randapparatuur