

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT-devices
Aanbestedende Dienst: Onderwijsstichting KempenKind
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 4 Programma van Eisen - Eis 48

Vraag:

In eis 48 wordt als minimale eis gesteld dat de opdrachtnemer ICT-devices van Dell, HP, Microsoft, Apple en Asus kan leveren en ondersteunen. Om de continuïteit van levering, toegang tot fabrikantondersteuning, garantieafhandeling, productspecialisaties en marktconforme condities gedurende de looptijd van de overeenkomst te waarborgen, verzoeken wij u de eis nader aan te scherpen.

Bent u bereid als eis op te nemen dat inschrijvers voor de in eis 48 genoemde fabrikanten beschikken over de relevante partnerstatussen en/of autorisaties en dit bij inschrijving aantoonbaar maken? Hiermee wordt geborgd dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst zelfstandig kan beschikken over fabrikantondersteuning, commerciële programma's, escalatiemogelijkheden, productkennis en toegang tot het officiële distributiekanaal

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt dit niet op als aanvullende eis. Inschrijvers kunnen in het kwaliteitstuk wel toelichten over welke relevante partnerstatussen en/of autorisaties zij beschikken en welke concrete meerwaarde dit biedt voor de uitvoering van de opdracht.

Echter zal op basis van de uitwerking door de beoordelingscommissie worden bepaald in welke en mate het toegevoegde waarde biedt. Aanbestedende dienst doet op dit moment nadrukkelijk nog geen definitieve uitspraken over eventuele toegevoegde waarde in de beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 4 Programma van Eisen - Eis 42

Vraag:

In eis 42 wordt bepaald dat apparatuur die bij levering of eerste ingebruikname defect blijkt te zijn, als Dead on Arrival (DOA) wordt aangemerkt. In de praktijk kan tussen levering en eerste ingebruikname meerdere weken of maanden zitten, bijvoorbeeld als devices worden opgeslagen voor een toekomstige uitrol of vervangingsronde.

Kunt u bevestigen dat voor de kwalificatie als DOA wordt aangesloten bij de door de fabrikant gehanteerde DOA-termijn, gerekend vanaf leverdatum, en niet vanaf het moment van eerste ingebruikname? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u toe te lichten hoe onderscheid wordt gemaakt tussen een daadwerkelijk DOA-device en een regulier defect dat zich na levering heeft voorgedaan.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat voor de kwalificatie als Dead on Arrival (DOA) een termijn van drie maanden na de leverdatum wordt gehanteerd. Een device wordt als DOA aangemerkt indien bij de eerste ingebruikname binnen deze termijn blijkt dat het device een gebrek vertoont dat reeds bij levering aanwezig was. Gebreken als gevolg van gebruiksschade, onjuist gebruik of externe beschadiging door eigen gebruikers vallen hier niet onder. Na het verstrijken van deze termijn is de reguliere garantie- en serviceprocedure van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen - Eis 40

Vraag:

In eis 40 is opgenomen dat het ticketsysteem Zendesk en de CMDB van Opdrachtgever leidend zijn voor registratie, meting en rapportage van servicelevels en KPI's. Inschrijver is voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van deze gegevens afhankelijk van registraties die plaatsvinden binnen systemen die niet door Inschrijver worden beheerd.

Kunt u bevestigen dat Inschrijver uitsluitend verantwoordelijk is voor de aanlevering van tijdige en correcte gegevens en dat de meting en beoordeling van SLA's en KPI's niet uitsluitend wordt gebaseerd op registraties in Zendesk en/of de CMDB van Opdrachtgever? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u toe te lichten hoe Inschrijver verantwoordelijk kan worden gehouden voor prestaties die mede afhankelijk zijn van registraties buiten haar invloedsfeer.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat Inschrijver verantwoordelijk is voor het tijdig, juist en volledig aanleveren en registreren van de voor de dienstverlening relevante gegevens in Zendesk en/of de CMDB van Opdrachtgever. Inschrijver mag het eigen servicemanagementsysteem als leidend

systeem hanteren voor de interne sturing en voor de meting en rapportage van SLA's en KPI's, mits de relevante gegevens tijdig en correct beschikbaar zijn in de systemen van Opdrachtgever. Bij controles worden de gegevens uit Zendesk en/of de CMDB vergeleken met de gegevens uit het systeem van Inschrijver. Eventuele verschillen worden door partijen gezamenlijk onderzocht en waar nodig gecorrigeerd. Inschrijver wordt niet verantwoordelijk gehouden voor onjuistheden die aantoonbaar het gevolg zijn van registraties of wijzigingen buiten zijn invloedssfeer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen - Eis 7

Vraag:

Wat verstaat u onder 'voorkomen van overdrachtsmomenten voor scholen'?

Antwoord:

Met het voorkomen van overdrachtsmomenten voor scholen bedoelt Aanbestedende dienst dat de aansturing en coördinatie van de aankoop en levering van ICT-devices zoveel mogelijk bovenschools plaatsvinden. Het doel is het aantal afzonderlijke contact- en afstemmingsmomenten tussen Opdrachtnemer en de scholen tot een minimum te beperken. Opdrachtnemer stemt daarom in beginsel af met het centrale aanspreekpunt van Aanbestedende dienst, tenzij voor een specifieke levering of situatie rechtstreeks contact met een school noodzakelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.**Onderwerp:**

5

Aanbestedingsleidraad - 1.2 Huidige situatie

Vraag:

Kunt u aangeven wie de externe ICT-beheerpartij / partner is van de Aanbestedende dienst?

Antwoord:

De huidige externe ICT-beheerpartner van Aanbestedende dienst is Ratho B.V. Aan deze vermelding kunnen geen rechten worden ontleend. De samenstelling van de betrokken ICT-partners kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze waar nodig samenwerkt en afstemt met Ratho B.V. en met iedere andere ICT-partner die Aanbestedende dienst gedurende de looptijd aanwijst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen - Eis 31, 33, 35 t/m 40

Vraag:

In eis 31, 33, 35 t/m 40 wordt Zendesk en de CMDB van Opdrachtgever als leidend systeem voorgeschreven voor ticketregistratie, opvolging, rapportage en KPI-meting. Inschrijver beschikt over een eigen servicemanagementplatform waarin de volledige dienstverlening, garantieafhandeling, SLA-monitoring, rapportages en escalatieprocessen zijn ingericht. Het hanteren van meerdere registratiesystemen leidt tot dubbele administratieve handelingen, verhoogde foutgevoeligheid en afhankelijkheid van registraties waarop Inschrijver geen invloed heeft. Hierdoor kan Inschrijver niet instaan voor de juistheid van rapportages en KPI-metingen die uitsluitend zijn gebaseerd op gegevens uit systemen van Opdrachtgever.

Kunt u bevestigen dat Inschrijver zijn eigen servicemanagementplatform als primair uitvoerings- en rapportagesysteem mag inzetten, mits:

- Opdrachtgever blijft beschikken over de gewenste transparantie en statusinformatie;
 - alle relevante meldingen, voortgangsinformatie en communicatie inzichtelijk beschikbaar zijn voor Opdrachtgever;
 - managementrapportages, SLA-rapportages en KPI-metingen worden gebaseerd op gegevens uit het servicemanagementplatform van Inschrijver;
 - waar nodig een koppeling of gegevensuitwisseling met Zendesk en/of de CMDB wordt ingericht.
- Indien dit niet mogelijk is, verzoeken wij u te verduidelijken op welke wijze Inschrijver verantwoordelijk kan worden gehouden voor rapportages en KPI's die (mede) afhankelijk zijn van registraties in systemen die niet door Inschrijver worden beheerd

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst allereerst naar het antwoord op vraag 3.

Inschrijver mag het eigen servicemanagementplatform als leidend systeem gebruiken voor de uitvoering van de dienstverlening en voor de meting en rapportage van SLA's en KPI's. Alle relevante meldingen, communicatie, statusinformatie en voortgang moeten echter tevens volledig, actueel en herleidbaar zichtbaar zijn in Zendesk, zodat Aanbestedende dienst de dienstverlening kan volgen en controleren. Daarnaast dient een passende gegevensuitwisseling tussen het servicemanagementplatform van Inschrijver, Zendesk en de CMDB te worden ingericht.

Deze gegevensuitwisseling moet dubbele registratie en handmatige verwerking door Aanbestedende dienst zoveel mogelijk voorkomen. Bij controles kunnen de gegevens uit deze systemen met elkaar worden vergeleken; eventuele verschillen worden door partijen gezamenlijk onderzocht en waar nodig gecorrigeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen - Eis 33

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van Inschrijver beperkt blijft tot het aanleveren van correcte asset-, order-, garantie- en lifecyclegegevens en dat het beheer, de datakwaliteit, mutaties en registratie binnen de CMDB volledig onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever blijven?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat het functionele beheer van de CMDB, waaronder het beheer van de inrichting en de datakwaliteit binnen het systeem, onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever valt.

Inschrijver is binnen het leverproces wel verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig aanleveren en waar overeengekomen registreren van de vereiste asset-, order-, garantie- en lifecyclegegevens.

Inschrijver dient in zijn werkwijze aan te tonen hoe wordt geborgd dat deze gegevens tijdig beschikbaar komen en correct aansluiten op de CMDB. De geleverde hardware moet vóór levering overeenkomstig de richtlijnen van Opdrachtgever zijn gelabeld. Het label en de bijbehorende gegevensset moeten eenduidig aan het betreffende device kunnen worden gekoppeld en overeenkomen met de registratie in de CMDB.

Eventuele mutaties die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening worden door Inschrijver tijdig en correct aangeleverd, zodat Opdrachtgever de CMDB actueel kan houden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 10 Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad wordt gevraagd om per device een merk, model en netto inkoop prijs per stuk op te geven. Wij constateren dat deze gegevens geen onderdeel uitmaken van de berekening van de vergelijkingsprijs en derhalve geen invloed hebben op de beoordeling van inschrijvingen. Daarnaast kunnen merk- en modelgegevens gedurende de contractduur wijzigen als gevolg van productvernieuwing, lifecycle-wijzigingen en beschikbaarheid in de markt.

Gelet hierop verzoeken wij u de kolommen Merk, Model en Netto inkoop prijs per stuk uit het prijzenblad te verwijderen, aangezien deze gegevens geen beoordelingswaarde hebben, de concurrentie onnodig beperken en de contractuele flexibiliteit gedurende de looptijd van de overeenkomst verminderen. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?

Antwoord:

Nee, Aanbestedende dienst past het prijzenblad niet aan.

De gevraagde gegevens met betrekking tot het merk, model en de netto inkoop prijs per stuk maken geen onderdeel uit van de berekening van de vergelijkingsprijs en worden derhalve niet betrokken bij de beoordeling van de inschrijvingen.

Deze gegevens worden evenwel uitgevraagd om vast te kunnen stellen welke concrete devices Inschrijver aanbiedt ter invulling van de in de aanbestedingsstukken opgenomen minimale specificaties. Door het vermelden van een merk en model wordt voor Aanbestedende dienst inzichtelijk en controleerbaar op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de gevraagde uitgangspunten. Hiermee ontstaat tevens een objectief en verifieerbaar uitgangspunt voor de uitvoering van de overeenkomst.

De netto inkoop prijs per stuk wordt uitgevraagd ten behoeve van de transparantie van de aangeboden prijsopbouw en als referentiepunt voor het contractmanagement gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Aanbestedende dienst onderkent dat gedurende de looptijd van de overeenkomst sprake kan zijn van productvernieuwing, lifecycle-wijzigingen, gewijzigde beschikbaarheid of vergelijkbare omstandigheden. Dit laat onverlet dat Inschrijver bij inschrijving een concreet merk en model dient op te geven. Indien gedurende de uitvoering van de overeenkomst vervanging van een aangeboden device noodzakelijk is, kan een alternatief device worden aangeboden, mits dit ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk aangeboden device en blijft voldoen aan de eisen en uitgangspunten uit de aanbestedingsstukken.

Aanbestedende dienst is daarom van oordeel dat het vermelden van merk, model en netto

inkoopprijs een legitiem doel dient en niet leidt tot een ongerechtvaardigde beperking van de mededinging of van de contractuele flexibiliteit gedurende de looptijd van de overeenkomst. Om die reden wordt het prijzenblad niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 6 Concept Raamovereenkomst - Artikel 2.5

Vraag:

In artikel 2.5 is bepaald dat de Raamovereenkomst prevaleert boven de Nota's van Inlichtingen. Wij constateren dat beantwoordingen en wijzigingen uit de Nota's van Inlichtingen hiermee mogelijk niet volledig contractueel worden geborgd indien deze afwijken van de Raamovereenkomst of andere aanbestedingsdocumenten.

Kunt u bevestigen dat alle wijzigingen, aanvullingen en verduidelijkingen uit de Nota's van Inlichtingen integraal onderdeel uitmaken van de overeenkomst en dat bij onderlinge tegenstrijdigheden de meest recente Nota van Inlichtingen prevaleert?

Antwoord:

Indien op basis van de Nota van Inlichtingen wijzigingen worden aangebracht in de Raamovereenkomst, dan worden deze doorgevoerd in de Raamovereenkomst voordat ondertekening plaatsvindt. Hiermee worden wijziging contractueel geborgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.**Onderwerp:**

10

Bijlage 10 Prijzenblad

Vraag:

Het is Inschrijver nog niet duidelijk wat de verschillen en precieze taken zijn tussen junior, medior en senior zoals uitgevraagd op het prijzenblad. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft in het prijzenblad onderscheid gemaakt tussen junior, medior en senior consultant om Inschrijver ruimte te bieden de begeleidende dienstverlening naar eigen inzicht in te richten en personeel in te zetten op een niveau dat past bij de aard, complexiteit en verantwoordelijkheid van de werkzaamheden. Hiermee wordt Inschrijver tevens uitgenodigd om na te denken over de meerwaarde die kan worden geboden door een doelmatige inzet van verschillende ervarings- en deskundigheidsniveaus. Indien Inschrijver voor de uitvoering geen onderscheid tussen meerdere niveaus nodig acht, kan worden volstaan met het opgeven van een tarief bij het niveau dat volgens Inschrijver het beste aansluit bij de aangeboden begeleiding. De keuze en onderbouwing van de personele inzet behoren daarmee tot de verantwoordelijkheid van Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - 4.2 Subgunningscriteria kwaliteit

Vraag:

Het is Inschrijver nog niet duidelijk hoe de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria exact plaatsvindt. Kunt u toelichten of de beoordeling individueel dan wel in consensus wordt uitgevoerd en op welke wijze de definitieve scores en motivatie daarvan tot stand komen?

Antwoord:

De beoordelingscommissie beoordeelt de kwalitatieve subgunningscriteria eerst individueel. Vervolgens vindt een consensusoverleg plaats, waarin de individuele beoordelingen en scores worden besproken. Tijdens dit overleg is een herwaardering van de individueel gegeven scores nog mogelijk.

Het consensusoverleg resulteert in één gezamenlijke, gemotiveerde score per subgunningscriterium. Deze consensusscore vormt de definitieve score voor het betreffende subgunningscriterium.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - 4.2 Subgunningscriteria kwaliteit

Vraag:

Kunt u toelichten uit hoeveel leden en met welke functies de beoordelingscommissie bestaat?

Antwoord:

De beoordelingscommissie bestaat uit vier leden met de volgende functies:

- Beleidsadviseur ICT;
- Stafmedewerker ICT;
- Twee schooldirecteuren.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, indien omstandigheden daartoe aanleiding geven, de samenstelling van de beoordelingscommissie te wijzigen, zowel wat betreft de functies als het aantal leden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - 4.2.1 Subgunningscriterium 1

Vraag:

Kunt u bevestigen dat twee personen vanuit Inschrijvende partij plaats mogen nemen tijdens de presentatie van de casusopdracht?

Antwoord:

Ja, Aanbestedende dienst bevestigt dat maximaal twee personen namens Inschrijver mogen

deelnemen aan de presentatie van de casusopdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
14

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 84.3

Vraag:

Art 84.3 ARBIT 2022

‘Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies.’

Aanbestedende dienst geeft aan niet verplicht te zijn tot het in gebruik nemen van Nieuwe Versies van programmatuur zulks onverminderd de bepaling dat Leverancier ten minste de laatste en voorlaatste versie onderhoudt. Opdrachtnemer begrijpt dat aanbestedende dienst zich de vrijheid wenst te behouden een bepaalde update/upgrade door te voeren. Echter, updates / upgrades bevatten vaak verbeteringen aan de programmatuur. Als aanbestedende dienst ervoor kiest deze updates / upgrades niet te installeren, dan kan opdrachtnemer de correcte werking van de programmatuur niet garanderen. Klopt onze aanname dat als aanbestedende dienst ervoor kiest nieuwe versies van programmatuur niet te installeren, aanbestedende dienst ermee akkoord gaat dat opdrachtnemer de correcte werking van de programmatuur niet meer kan garanderen? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt opdrachtnemer dit te motiveren. Zo niet kan de aanbestedende dienst dan het volgende nuancepunt bieden: indien en voor zover een concreet gebrek of beveiligingsprobleem aantoonbaar alleen kan worden verholpen door het installeren van een door Opdrachtnemer redelijkerwijs aangeboden patch, verbeterde versie of nieuwe versie, en aanbestedende dienst die installatie desondanks weigert, dan kan de aanbestedende dienst niet verlangen dat Opdrachtnemer zonder die installatie hetzelfde resultaat bereikt. In dat geval ligt het risico van het niet installeren van de betreffende update bij de aanbestedende dienst.

Antwoord:

Artikel 84.3 ARBIT 2022 brengt mee dat de Aanbestedende dienst niet verplicht is Nieuwe versies van programmatuur in gebruik te nemen. Deze bepaling beoogt de Aanbestedende dienst de mogelijkheid te bieden zelfstandig te beoordelen of en wanneer een Nieuwe versie wordt geïmplementeerd.

Tegelijkertijd erkent de Aanbestedende dienst dat zich situaties kunnen voordoen waarin een concreet gebrek, storing of beveiligingsrisico uitsluitend kan worden verholpen door het installeren van een door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde patch, update of Nieuwe versie. Indien Opdrachtnemer in een dergelijk geval gemotiveerd kan aantonen dat implementatie van die oplossing redelijkerwijs noodzakelijk is om het betreffende probleem te verhelpen, en de

Aanbestedende dienst besluit desondanks deze niet te installeren, dan kan de Aanbestedende dienst niet verlangen dat Opdrachtnemer hetzelfde resultaat bereikt zonder toepassing van die patch, update of Nieuwe versie.

Of en in hoeverre dit gevolgen heeft voor de verantwoordelijkheden van partijen, zal steeds afhangen van de concrete omstandigheden van het geval, waaronder de aard van het probleem, de noodzaak van de aangeboden oplossing en de mate waarin het niet implementeren daarvan van invloed is op de werking van de programmatuur.

De Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om de ARBIT 2022 of de aanbestedingsstukken op dit punt aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
15

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 73.2

Vraag:

'De garantie van Artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.'

Veelvoorkomende problemen worden vaak verholpen in Nieuwe versies, door nieuwe of gewijzigde functionaliteiten. Artikel 73.2 verplicht de opdrachtgever niet om de nieuwe versies van de standaardprogrammatuur systematisch te installeren, maar verplicht opdrachtnemer wél om niet up-to-date software te onderhouden. Opdrachtnemer verzoekt artikel 73.2 ARBIT als volgt te wijzigen: 'De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud mits Opdrachtgever de Nieuwe versies of laatste modellen van een Product heeft geïnstalleerd.' Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet instemmen met de voorgestelde wijziging. Artikel 73.2 ARBIT beoogt juist te waarborgen dat correctief onderhoud gedurende de overeengekomen termijn beschikbaar blijft, ook indien opdrachtgever niet steeds de meest recente versie van de standaardprogrammatuur implementeert. De door opdrachtnemer voorgestelde bepaling leidt er feitelijk toe dat het recht op correctief onderhoud afhankelijk wordt van het installeren van nieuwe versies, hetgeen afbreuk doet aan de bescherming die artikel 73.2 ARBIT aan opdrachtgever biedt. Daarbij is het binnen de bedrijfsvoering van opdrachtgever mogelijk dat nieuwe versies niet onmiddellijk of niet zonder meer worden geïmplementeerd vanwege test-, validatie-, beveiligings- of continuïteitseisen. Om die reden wordt de voorgestelde wijziging niet geaccepteerd. Zie tevens

het antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
16

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 53

Vraag:

Artikel 53 kent een aantal verplichtingen waar Inschrijver niet zomaar aan kan voldoen. Met name artikel 53 suggereert dat Inschrijver een dergelijke verplichting zou kunnen opleggen aan haar toeleveranciers. Dit is niet het geval en naar de mening van Inschrijver ook niet nodig. Inschrijver maakt in onderhavig geval geen gebruik van specifieke onderaannemers. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat onderhavige afdeling (Opdrachten) niet van toepassing is op deze uitvraag? Zo niet, kan de aanbestedende dienst dan bevestigen dat indien een bepaling in een concreet geval feitelijk niet van toepassing is deze niet expliciet buiten toepassing te worden verklaard?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt niet dat afdeling 53 in zijn geheel buiten toepassing is op deze uitvraag. De betreffende bepalingen maken onderdeel uit van de contractvoorwaarden en blijven derhalve van toepassing voor zover de feitelijke omstandigheden daartoe aanleiding geven.

Daarbij geldt dat contractuele bepalingen naar hun aard slechts toepassing vinden voor zover de daarin geregelde situatie zich daadwerkelijk voordoet. Indien opdrachtnemer geen gebruikmaakt van onderaannemers of andere derden waarop een specifieke verplichting ziet, dan heeft die verplichting in zoverre geen zelfstandige betekenis. Het is daarom niet noodzakelijk om dergelijke bepalingen vooraf expliciet buiten toepassing te verklaren.

De aanbestedende dienst ziet om die reden geen aanleiding tot aanpassing van de betreffende bepalingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Ref.nr.
17

Percelen:

P1 ICT-devices

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 47

Vraag:

Art 47 ARBIT 2022

Opdrachtnemer is niet de fabrikant van de software welke eventueel samen met de apparatuur wordt geleverd en bezit derhalve niet over de source code van de software. Artikel 47 geeft opdrachtgever een aanspraak op opdrachtnemer dat deze ten allen tijde moet kunnen voorzien in escrow, ook als dit niet is overeengekomen. Het is voor inschrijver van cruciaal belang te weten of in onderhavige opdracht voorzien zal moeten worden in escrow. Niet alleen is inschrijver niet bevoegd om te voorzien in escrow (bij standaard software), het is kostenverhogend en een administratief proces. Daarnaast ziet Inschrijver niet in welke waarde een escrow zou kunnen hebben in het kader van de onderhavige opdracht. Daarmee zou kunnen worden betoogd dat deze bepaling disproportioneel is dan wel onevenredig bezwarend is voor Opdrachtnemer.

Vraag 1 Kan de aanbestedende nu al aangeven of zij om een escrowvoorziening zal verzoeken in het kader van deze opdracht?

Vraag 2 Indien niet, kan de Aanbestedende Dienst dan aangeven welk specifiek belang zij met een escrow beoogd te beschermen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst acht een escrowvoorziening in het kader van deze opdracht niet noodzakelijk en is thans niet voornemens een dergelijke voorziening te verlangen. Artikel 47 wordt om die reden niet nader ingevuld. De bepaling blijft onderdeel uitmaken van de overeenkomst, maar de aanbestedende dienst ziet momenteel geen concreet belang dat aanleiding geeft om een escrowvoorziening te verlangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
18

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 42 t/m 47

Vraag:

Opdrachtnemer is niet de rechthebbende / uitgever van de gevraagde of te leveren standaard Software. De voorwaarden waaronder, en het rechtmatig gebruik zelf, inclusief de reikwijdte van het support worden beschreven en beheerd door de licentievoorwaarden (EULA). Erkent Opdrachtgever dat zij (zo dit van toepassing is op deze opdracht) een directe licentie / (gebruiks) - overeenkomst aangaat met de rechthebbende/uitgever van de standaardprogrammatuur en dat

deze licentievoorwaarden prevaleren boven de bepalingen uit de ARBIT. Opdrachtnemer verzoekt de raamovereenkomst aan te vullen conform van de ARBIT modelovereenkomst 2022 om hier in te voorzien. Opdrachtnemer verzoekt tevens een gelegenheid te creëren om de toepasselijke Software EULA's bij te voegen bij de inschrijving.

Antwoord:

De aanbestedende dienst onderkent dat ten aanzien van standaardprogrammatuur gebruiks- en licentievoorwaarden van de rechthebbende of uitgever van toepassing kunnen zijn. Voor zover dergelijke voorwaarden noodzakelijk zijn voor het rechtmatige gebruik van de standaardprogrammatuur, stemt de aanbestedende dienst in met de toepasselijkheid daarvan.

Daarbij geldt dat deze voorwaarden uitsluitend betrekking kunnen hebben op de standaardprogrammatuur waarop zij zien en niet bedoeld zijn om de overeenkomst als geheel te beheersen. In geval van strijdigheid tussen dergelijke voorwaarden en de overeenkomst zullen partijen hierover in redelijkheid in overleg treden.

De aanbestedende dienst acht het niet noodzakelijk om de betreffende voorwaarden reeds bij de inschrijving te ontvangen. Indien de inschrijver voor levering van specifieke standaardprogrammatuur gebruikmaakt van voorwaarden van een rechthebbende of uitgever, kunnen deze voorafgaand aan de daadwerkelijke levering aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

Om die reden wordt de gevraagde aanvulling op de raamovereenkomst niet doorgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

19

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 34

Vraag:

Dit artikel noemt het na beëindiging van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer voortduren van bepalingen omtrent geheimhouding, garanties en aansprakelijkheid.

Bepalingen omtrent geheimhouding welke niet in contractjaren worden gelimiteerd zijn volgens opdrachtnemer niet rechtmatig. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het tot 3 jaren na beëindiging van de overeenkomst voortduren van de geheimhoudingsverplichting?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het beperken van de geheimhoudingsverplichting tot drie jaar na beëindiging van de overeenkomst.

De aard van de informatie waarop de geheimhoudingsverplichting betrekking heeft, kan meebrengen dat een beschermingsbehoefte ook na verloop van drie jaar blijft bestaan. De duur van de geheimhoudingsverplichting sluit daarom aan bij het vertrouwelijke karakter van de betreffende informatie en niet bij een vooraf bepaalde vaste termijn.

De aanbestedende dienst ziet om die reden geen aanleiding de overeenkomst op dit punt aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

20

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 34

Vraag:

Dit artikel noemt aansprakelijkheid en garanties welke opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst aan de opdrachtgever als zijnde bepalingen welke na beëindiging van de overeenkomst voortduren.

Opdrachtnemer verzoekt de aanbestedende dienst om deze bepalingen niet langer dan de overeengekomen looptijd van de overeenkomst voort te laten duren. Opdrachtnemer is immers van mening dat deze bepalingen niet na beëindiging van de overeenkomst van relevantie zijn. De aanbestedende dienst heeft immers – in het geval zij na beëindiging van de overeenkomst van mening is dat de opdrachtnemer haar garanties niet is nagekomen c.q. aansprakelijk is – het recht beroep te doen op de wettelijke bepalingen, waaronder art. 6:162 BW. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om de bepalingen omtrent garanties en aansprakelijkheid uitsluitend gedurende de looptijd van de overeenkomst te laten gelden.

Naar hun aard kunnen garanties en aansprakelijkheidsbepalingen ook na beëindiging van de overeenkomst relevant zijn, bijvoorbeeld indien na beëindiging blijkt dat sprake is geweest van een tekortkoming, een gebrek of schadeoorzaak die haar oorsprong vindt in de periode waarin de overeenkomst van kracht was. Het voortduren van deze bepalingen strekt ertoe de rechten en verplichtingen van partijen met betrekking tot dergelijke situaties te verduidelijken.

De aanbestedende dienst volgt daarom niet de stelling dat voor dergelijke gevallen uitsluitend dient te worden teruggevallen op de wettelijke regeling. Om die reden wordt de gevraagde wijziging niet overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

21

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 26.4 sub 4

Vraag:

Artikel 26.4 sub d ARBIT luidt als volgt: "De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete.

De toezichthouder zal eerst onderzoek doen naar aan welke partij de boete valt toe te rekenen. De toezichthouder kan bijvoorbeeld ook van mening zijn dat de Aanbestedende dienst toch verantwoordelijk is voor de boete, ook al is de Leverancier tekortgeschoten. Bijvoorbeeld omdat de toezichthouder vindt dat de Aanbestedende dienst betere controle op de Leverancier had moeten uitoefenen. Het is dan ook niet proportioneel dat een dergelijke boete nog opgelegd kan worden aan de Leverancier. Opdrachtnemer verzoekt u dan ook om artikel 26.4 sub d van de ARBIT buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord, indien u niet akkoord bent, verzoekt opdrachtnemer dit te motiveren.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het buiten toepassing verklaren van artikel 26.4 sub d ARBIT 2022.

De bepaling beoogt te waarborgen dat de partij die verantwoordelijk is voor een schending van wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens of voor het handelen in strijd met rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke, aansprakelijk kan worden gehouden voor de daaruit voortvloeiende schade. Dit geldt eveneens voor eventuele door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes voor zover deze het gevolg zijn van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming of overtreding.

De aanbestedende dienst volgt niet de stelling dat deze bepaling daarom disproportioneel is. Dat een toezichthouder bij de beoordeling van een overtreding rekening houdt met de rol en verantwoordelijkheid van beide partijen, laat onverlet dat tussen opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken kunnen worden gemaakt over de verdeling van de financiële gevolgen van een aan één van beide partijen toe te rekenen handelen of nalaten.

De gevraagde wijziging wordt daarom niet overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

22

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 26.3

Vraag:

Dit artikel beperkt aansprakelijkheid - waarvan niet persoons- en zaakschade en de daaruit voortvloeiende schade - tot maximaal 4 maal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis.

1) U vraagt om een maximale aansprakelijkheid van vier maal de hoogte van de Vergoeding per aanspraak voor schade, anders dan die bedoeld in artikel 26.2 ARBIT. Opdrachtnemer vraagt u om te verduidelijken of dit om beroepsaansprakelijkheid gaat. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt opdrachtnemer dit te motiveren. Voor zover het de beroepsaansprakelijkheid betreft verzoekt opdrachtnemer u dit te maximeren op een bedrag van EUR 1.000.000 per jaar, aangezien dit een gebruikelijk bedrag is in de branche om voor verzekerd te zijn. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt opdrachtnemer dit te motiveren.

2) Dit artikel beperkt aansprakelijkheid - waarvan niet persoons- en zaakschade en de daaruit voortvloeiende schade - tot maximaal 4 maal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis. Artikel 26 ARBIT 2022 noemt echter geen limitering van aansprakelijkheid voor zover indirecte schade. Omdat een aanvaarding van indirecte schade zou resulteren in een ongelimiteerde aansprakelijkheid verzoekt opdrachtnemer de aanbestedende dienst om aansprakelijkheid te beperken tot directe schade. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Vraag 1

De aanbestedende dienst bevestigt niet dat artikel 26 uitsluitend ziet op beroepsaansprakelijkheid. Artikel 26 regelt de contractuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer voortvloeiend uit de overeenkomst en is daarmee breder dan uitsluitend beroepsaansprakelijkheid.

De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de aansprakelijkheid te maximeren op een vast bedrag van € 1.000.000 per jaar. De in de ARBIT 2022 opgenomen aansprakelijkheidsregeling is bewust gekoppeld aan de omvang van de opdracht en biedt daarmee een evenwichtige verdeling van risico's die aansluit bij de aard en waarde van de overeenkomst. De gevraagde wijziging wordt daarom niet overgenomen.

Vraag 2

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het beperken van de aansprakelijkheid tot uitsluitend directe schade.

Artikel 26 ARBIT 2022 bevat een bewuste aansprakelijkheidsregeling waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen directe en indirecte schade. Daarbij geldt dat de aansprakelijkheid, behoudens de in de overeenkomst genoemde uitzonderingen, reeds contractueel is gemaximeerd. De aanbestedende dienst volgt daarom niet de stelling dat sprake zou zijn van een ongelimiteerde aansprakelijkheid.

De gevraagde wijziging wordt om die reden niet overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

23

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 26.2

Vraag:

Deze artikelen limiteren de aansprakelijkheid (voor zover persoons- en zaakschade EN de daaruit voortvloeiende schade betreft) tot een bedrag van 1.250.000 EUR per gebeurtenis.

Hier wordt echter geen vermelding gemaakt van limitering van aansprakelijkheid per contractjaar /kalenderjaar. Opdrachtnemer verzoekt de Aanbestedende dienst derhalve om de aansprakelijkheid per contractjaar te limiteren tot 2.500.000 EUR. Opdrachtnemer zou anderszins een ongelimiteerde aansprakelijkheid accepteren. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het opnemen van een aanvullend maximumbedrag per contractjaar.

De aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en de daaruit voortvloeiende schade is in de overeenkomst reeds gemaximeerd tot € 1.250.000 per gebeurtenis. De aanbestedende dienst volgt daarom niet de stelling dat zonder een aanvullend jaarmaximum sprake zou zijn van een ongelimiteerde aansprakelijkheid.

Gelet op de aard van deze schadecategorieën acht de aanbestedende dienst het gerechtvaardigd dat iedere afzonderlijke schadeveroorzakende gebeurtenis onder de overeengekomen aansprakelijkheidsregeling valt. Een verdere beperking van de aansprakelijkheid door middel van een cumulatief jaarmaximum acht de aanbestedende dienst niet wenselijk.

De gevraagde wijziging wordt daarom niet overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

24

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 26.1

Vraag:

U geeft u in de laatste zin aan dat de ene partij tegenover de andere partij aansprakelijk zal zijn voor de door deze geleden en/of te lijden schade.

Dit is een nagenoeg onbeperkte aansprakelijkheid en kan de bedrijfsvoering van opdrachtnemer ernstig in gevaar brengen, omdat dit zowel directe als indirecte schade kan betreffen. Deze schadevergoeding is voor indirecte schade ongebruikelijk bij het leveren van hardware.

Opdrachtnemer vraagt u dan ook om aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het uitsluiten van aansprakelijkheid voor indirecte schade.

De aanbestedende dienst volgt niet de stelling dat sprake is van een nagenoeg onbeperkte aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is in artikel 26 ARBIT 2022 reeds beperkt, behoudens de expliciet benoemde uitzonderingen. Deze regeling wordt door de aanbestedende dienst proportioneel geacht gelet op de aard van de opdracht en de belangen die met de overeenkomst worden beschermd.

Daarbij merkt de aanbestedende dienst op dat de enkele omstandigheid dat hardware wordt geleverd niet meebrengt dat uitsluitend directe schade voor vergoeding in aanmerking zou moeten komen. De aanbestedende dienst acht het niet wenselijk om bepaalde schadecategorieën op voorhand uit te sluiten.

De gevraagde wijziging wordt daarom niet overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

25

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 23.1 en 23.2

Vraag:

Opdrachtnemer maakt in voorkomende geval gebruik van onderaannemers die namens Opdrachtnemer delen van de werkzaamheden uitvoeren. Dit stelt Opdrachtnemer in staat om (logistiek) specialistische dienstverlening optimaal in te zetten ten behoeve van haar klanten tegen commercieel gezien de beste condities. Dergelijke partijen worden in onze gehele logistieke operatie gemanaged op kwaliteit van deze te leveren generieke diensten en staan los van individuele opdrachtgevers zoals Aanbestedende Dienst. Uiteraard blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de werkzaamheden die deze onderaannemers als toeleverancier uitvoeren. In dit geval kunt u denken aan transport, logistiek, en break-fix. Opdrachtnemer ziet deze partijen niet als specifiek voor de Opdrachtgever aangestelde onderaannemers maar als toeleveranciers welke gebruikt worden voor alle klanten van opdrachtnemer. In onderhavige geval betreft het met name:

1. transporteurs voor het transport van de productielocatie naar de centrale voorraadlocatie (partij x) en nadien het transport naar de klant locatie
2. warehousing en logistiek beheer door partij x callcenter medewerkers in het incidentmanagementproces.

Kunt u bevestigen dat voornoemde afdoende is om te voldoen aan de eisen en geen specifieke toestemming meer vereist zal zijn voor het gebruik van deze toeleveranciers?

Antwoord:

De aanbestedende dienst begrijpt dat opdrachtnemer voor generieke ondersteunende werkzaamheden, zoals transport, warehousing, logistiek beheer, servicedesk-ondersteuning en vergelijkbare operationele dienstverlening, gebruikmaakt van vaste toeleveranciers binnen de reguliere bedrijfsvoering.

Voor zover deze partijen worden ingezet ter ondersteuning van de uitvoering van de overeenkomst en opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor de nakoming van alle contractuele verplichtingen, acht de aanbestedende dienst de in de vraag beschreven wijze van inzet aanvaardbaar.

De in de vraag genoemde categorieën toeleveranciers behoeven daarom niet afzonderlijk vooraf ter goedkeuring aan de aanbestedende dienst te worden voorgelegd. Uiteraard blijft opdrachtnemer verantwoordelijk voor de werkzaamheden van deze door haar ingeschakelde partijen alsof het haar eigen werkzaamheden betreft.

De aanbestedende dienst behoudt zich wel het recht voor om, indien de aard of omvang van de inzet gedurende de uitvoering wezenlijk wijzigt, hierover nadere informatie te verlangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

Onderwerp:

26

ARBIT 2022 - Artikel 19

Vraag:

Vraag 1

Welke zijn de beveiligingsprocedures en huisregels van Opdrachtgever en op welke wijze kan Opdrachtnemer zorgdragen dat het Personeel deze in acht neemt?

Vraag 2

Het lijkt Opdrachtnemer aannemelijker dat het Personeel dat op locatie van de Opdrachtgever komt zich dient te houden aan deze regels en procedures welke worden geïnstrueerd door Opdrachtgever zelf. Kan de Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

De toepasselijke huisregels en beveiligingsprocedures worden bij opdrachtverlening verstrekt en kunnen per schoollocatie verschillen. Aanbestedende dienst acht het niet noodzakelijk deze reeds in de aanbestedingsfase te verstrekken, nu deze niet wezenlijk afwijken van gebruikelijke gedrags-, toegangs- en omgangsregels.

Personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever verricht, dient deze regels en procedures in acht te nemen. Opdrachtgever zal de voor de betreffende locatie geldende regels bij aanvang van de werkzaamheden kenbaar maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Art. 18 ARBIT 2022

Vraag:

Art 18 stelt -ondermeer- dat in het geval persoonsgegevens worden verwerkt in opdracht van en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever partijen een Verwerkersovereenkomst afsluiten. Het is voor Opdrachtnemer cruciaal om de scope met betrekking tot data en persoonsgegevens helder te hebben. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor data bij Opdrachtgever en hanteert deze ook niet onder de scope van de huidige uitvraag. Voor zover Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt doet zij dat niet in opdracht of onder instructie van Opdrachtgever, maar als dataverantwoordelijke in overeenstemming met haar Privacybeleid (offerte, en opdrachtverwerking, facturatie, levering, support ed.). Partijen zullen dan ook geen Verwerkersovereenkomst afsluiten. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst begrijpt dat opdrachtnemer van mening is dat verwerkingen van persoonsgegevens die plaatsvinden in het kader van onder meer offertevorming, opdrachtverwerking, facturatie, levering en klantondersteuning plaatsvinden vanuit de eigen

verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en niet namens opdrachtgever.

De aanbestedende dienst kan op voorhand echter niet bevestigen dat in het kader van de uitvoering van de opdracht geen sprake zal zijn van verwerkingen van persoonsgegevens namens opdrachtgever. Of een verwerkersovereenkomst noodzakelijk is, zal afhangen van de feitelijke rol en verantwoordelijkheden van partijen bij eventuele verwerkingen van persoonsgegevens.

Indien opdrachtnemer uitsluitend persoonsgegevens verwerkt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en geen persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van opdrachtgever in de rol van verwerker, is het sluiten van een verwerkersovereenkomst niet aan de orde. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht wel sprake blijkt te zijn van een verwerking namens opdrachtgever, zullen partijen daarvoor een verwerkersovereenkomst sluiten overeenkomstig artikel 18.

De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding artikel 18 aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
28

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 17.5

Vraag:

Dit artikel noemt een boete bij het overtreden van de geheimhoudingsverplichting zoals genoemd in art. 17.1 ARBIT 2022.

Deze bepaling is wederkerig. Per schending van de geheimhoudingsverplichting zou overtredende partij de andere partij een boete ter hoogte van € 50.000 per geval verschuldigd zijn. Opdrachtnemer acht deze boete echter disproportioneel, daar de informatie in het kader van de overeenkomst tussen partijen, welke als vertrouwelijk zou moeten worden geacht, deze hoogte niet rechtvaardigen. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met een verlaging van het boete bedrag naar € 10.000 per overtreding?

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan instemmen met een verlaging van de contractuele boete wegens overtreding van de geheimhoudingsverplichting van € 50.000 naar € 10.000 per overtreding.

De aanbestedende dienst is van oordeel dat met dit bedrag nog steeds voldoende belang wordt toegekend aan de naleving van de geheimhoudingsverplichting, terwijl tegelijkertijd rekening wordt gehouden met de aard en omvang van de onderhavige opdracht. Daarbij blijft de bepaling wederkerig van toepassing op beide partijen.

De contractvoorwaarden zullen op dit punt worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
29

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 12.3

Vraag:

Dit artikel noemt een door de opdrachtnemer te leveren garantie op herstel van gebreken op diens producten/diensten, waarvan voor de duur van 12 maanden.

Dit artikel noemt een door de opdrachtnemer te leveren garantie op herstel van gebreken op diens producten/diensten, waarvan voor de duur van 12 maanden. Echter, de opdrachtnemer kan deze garantie niet ten alle tijde garanderen, waarvan bijvoorbeeld in het geval van het leveren software. Gezien het aard van het product levert een softwarefabrikant immers in verreweg de meeste gevallen geen 12 maanden garantie. Opdrachtnemer verzoekt de aanbestedende dienst om de garantietermijn van 12 maanden niet op software producten van toepassing te laten zijn. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, dan wenst opdrachtnemer af te spreken dat de fabrieksgarantie prevaleert en dat dit betekent dat voor software en andere componenten primair wordt aangesloten bij de garantie en support zoals door de fabrikant geboden.

Antwoord:

De aanbestedende dienst onderkent dat ten aanzien van standaardprogrammatuur de mogelijkheden van opdrachtnemer om zelfstandig garanties af te geven mede afhankelijk kunnen zijn van de rechten en ondersteuning die door de fabrikant of rechthebbende worden geboden.

Voor standaardprogrammatuur geldt daarom dat de door de fabrikant of rechthebbende verstrekte garantie- en supportvoorwaarden van toepassing kunnen zijn. Opdrachtnemer dient deze voorwaarden aan opdrachtgever beschikbaar te stellen.

Voor zover opdrachtnemer zelf diensten verricht of aanvullende verplichtingen aangaat ten aanzien van de geleverde prestatie, blijven de overeenkomst en de daarop van toepassing verklaarde ARBIT 2022 onverminderd van toepassing.

De aanbestedende dienst stemt derhalve niet in met het volledig buiten toepassing verklaren van de garantiebepalingen voor softwareproducten, maar erkent dat voor standaardprogrammatuur in beginsel wordt aangesloten bij de door de fabrikant geboden garantie- en supportvoorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
30

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 11.2

Vraag:

Artikel 11.2 ARBIT luidt als volgt: 'Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. Aflevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert'.

Opdrachtnemer acht een acceptatietermijn van 30 dagen disproportioneel lang en kan zodoende 'misbruikt' worden om betaling onredelijk lang uit te stellen of de garantietermijn op te rekken.

Opdrachtnemer verzoekt dit in te korten naar 14 dagen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Akkoord voor zover het de levering van de devices betreft. Aanbestedende dienst verduidelijkt dat deze verkorting geen afbreuk doet aan de afspraken en rechten die gelden in geval van DOA (Dead on Arrival).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
31

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 11.1

Vraag:

Dit artikel noemt dat de aanbestedende dienst niet gehouden is haar betalingsverplichting te voldoen, indien zij het product/de dienstverlening (nog) niet heeft geaccepteerd. Art. 11.2 ARBIT 2022 noemt een acceptatietermijn van 30 dagen na op -aflevering door de opdrachtnemer.

Dit is hoogst ongebruikelijk, en niet marktconform, helemaal omdat het hier om niet-klant specifiek ontwikkelde apparatuur gaat die niet door een acceptatieproces hoeft. VRAGEN: Waarom legt de Opdrachtgever het risico van uitblijvende acceptatie bij Opdrachtnemer? Kunt u de

betalingstermijn integraal aanpassen naar een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum?

Antwoord:

De aanbestedende dienst onderkent dat de te leveren producten grotendeels bestaan uit standaardapparatuur waarvoor in de praktijk doorgaans een beperkte acceptatiecontrole plaatsvindt.

De acceptatieregeling heeft echter tot doel opdrachtgever de mogelijkheid te bieden vast te stellen dat de geleverde prestatie overeenkomt met hetgeen is overeengekomen. De aanbestedende dienst acht het daarom niet wenselijk om de koppeling tussen acceptatie en betalingsverplichting volledig los te laten.

Daarbij merkt de aanbestedende dienst op dat de acceptatieprocedure niet bedoeld is om betaling zonder redelijke grond uit te stellen. De aanbestedende dienst zal een geleverde prestatie binnen de daarvoor gestelde termijnen, conform hierboven aangegeven grenzen, beoordelen.

De aanbestedende dienst gaat daarom niet akkoord met het integraal vervangen van de betalingsregeling door een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum. De contractvoorwaarden blijven op dit punt ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Art. 8.1 sub b, 8.5-8.7 ARBIT 2022

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat voor standaardprogrammatuur van derden geen overdracht van IE-rechten plaatsvindt en dat uitsluitend gebruiksrechten van de fabrikant gelden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat voor standaardprogrammatuur van derden geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten plaatsvindt. Deze rechten blijven overeenkomstig artikel 8.1 sub b ARBIT-2022 berusten bij Opdrachtnemer of de betreffende rechthebbende.

Voor de standaardprogrammatuur gelden de toepasselijke gebruiksrechten van de fabrikant, voor zover deze toereikend zijn voor het overeengekomen gebruik en niet in strijd zijn met de Overeenkomst. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de benodigde gebruiksrechten. De verplichtingen en rechten uit artikel 8.5 tot en met 8.7 ARBIT-2022 blijven onverkort van toepassing.

Dit laat onverlet dat de eigendom van de geleverde hardware overeenkomstig artikel 7.2 ARBIT-

2022 bij acceptatie overgaat op Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
33

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 7.2

Vraag:

Artikel 7.2 van de ARBIT luidt 'Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever.'
Opdrachtnemer verzoekt de eigendom pas over te laten gaan op het gebruikelijke moment van betaling. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt opdrachtnemer dit te motiveren.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om de eigendomsoverdracht afhankelijk te maken van volledige betaling.

De aanbestedende dienst acht het redelijk dat de eigendom van de geleverde prestatie bij acceptatie overgaat op opdrachtgever. Acceptatie vormt immers het moment waarop is vastgesteld dat de prestatie overeenkomstig de overeenkomst is geleverd.

Daarbij geldt dat de ARBIT 2022 voorzien in een samenhangend stelsel van levering, acceptatie en betaling. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding hiervan af te wijken door een eigendomsvoorbehoud tot aan het moment van betaling overeen te komen.

De gevraagde wijziging wordt daarom niet overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

34

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 6.2 en 6.3

Vraag:

• Art. 6.2 en art. 6.3 ARBIT 2022

Art. 6.2 en art. 6.3 ARBIT 2022 noemt het recht van de aanbestedende dienst om producten bij aflevering te controleren op 'aan de buitenkant waarneembare' gebreken.

De opdrachtnemer wil graag – voor alle duidelijkheid – zeker zijn dat de aanbestedende dienst hiermee doelt op het ten tijde van de aflevering controleren van het product, waarvan niet later dan het betreffende aflevermoment. Dit zou immers ook in lijn zijn met art. 7.1 ARBIT 2022. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat de controle op aan de buitenzijde waarneembare gebreken als bedoeld in artikel 6.2 en 6.3 ARBIT 2022 dient plaats te vinden op of kort na het moment van aflevering. Het betreft gebreken die bij een redelijke controle van de levering zichtbaar zijn of behoren te zijn.

Voor gebreken die eerst bij ingebruikname of nadere inspectie aan het licht komen, blijven de overige bepalingen van de overeenkomst en de ARBIT 2022 van toepassing.

De aanbestedende dienst acht artikel 6.2 en 6.3 op dit punt voldoende duidelijk en ziet geen aanleiding de overeenkomst aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

35

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 1.9

Vraag:

Het begrip 'Gebrek' wordt in artikel 1.9 van de ARBIT gedefinieerd als volgt: iedere storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet geschikt is voor het overeengekomen gebruik.

Opdrachtnemer neemt aan dat onder een Gebrek niet wordt verstaan storingen en/of mankement ontstaan door toedoen of schuld van Opdrachtgever. Is deze aanname correct? Zo niet, dan verzoekt opdrachtnemer dit te motiveren.

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat onder een gebrek als bedoeld in artikel 1.9 ARBIT 2022 niet wordt verstaan een storing, mankement of verminderde werking die geheel is veroorzaakt door

handelen of nalaten van opdrachtgever of door omstandigheden die voor rekening en risico van opdrachtgever komen.

Of in een concreet geval sprake is van een gebrek in de zin van de overeenkomst, dient steeds te worden beoordeeld aan de hand van de feiten en omstandigheden van het betreffende geval.

De aanbestedende dienst acht de bepalingen van de ARBIT 2022 op dit punt voldoende duidelijk en ziet geen aanleiding deze aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
36

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 1.2

Vraag:

In artikel 1.2 van de ARBIT wordt het begrip 'Acceptatieprocedure' gedefinieerd als 'in de Overeenkomst vastgelegde procedure met behulp waarvan Opdrachtgever beoordeelt of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van de Prestatie.' In de Overeenkomst is echter geen Acceptatieprocedure beschreven.

Opdrachtnemer verzoekt u derhalve om een Acceptatieprocedure op te nemen in de Overeenkomst. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt opdrachtnemer dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt op dit moment geen separate Acceptatieprocedure op in de Overeenkomst. De Acceptatieprocedure wordt na gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader uitgewerkt en opgenomen in de DAP.

De DAP maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. De daarin opgenomen Acceptatieprocedure geldt daarmee als de Acceptatieprocedure zoals bedoeld in artikel 1.2 ARBIT-2022.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Beschrijvend document §3.2.2, Kerncompetentie

Vraag:

Beschrijvend document §3.2.2, Kerncompetentie. U vraagt een referentie bij een aanbestedende dienst met opdrachtwaarde $\geq$ €1.800.000 en levering op $\geq$ 10 locaties. Bevestigt u dat deze opdrachtwaarde de cumulatieve waarde over de looptijd van die referentieovereenkomst mag betreffen (en niet per jaar)?

Antwoord:

Ja, Aanbestedende dienst bevestigt dat de gevraagde opdrachtwaarde van minimaal € 1.800.000 betrekking heeft op de cumulatieve waarde van de referentieopdracht over de looptijd van de betreffende overeenkomst en niet op de waarde per jaar.

Indien een nog lopende opdracht als referentie wordt opgegeven, mogen uitsluitend de daadwerkelijk gerealiseerde resultaten en opdrachtwaarde worden meegerekend. Een prognose van nog te behalen resultaten of toekomstige opdrachtwaarde volstaat niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Beschrijvend document §3.2.2, Kerncompetentie

Vraag:

Bevestigt u dat een referentie bij een onderwijsinstelling (PO/VO) voldoet als "aanbestedende dienst in de zin van art. 1 Aw2012" voor beide kerncompetenties?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan dit niet zonder meer bevestigen. Een referentie bij een onderwijsinstelling in het primair of voortgezet onderwijs voldoet voor beide kerncompetenties, mits de betreffende onderwijsinstelling kwalificeert als aanbestedende dienst in de zin van artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012. Aanbestedende dienst kan zonder extra informatie niet bevestigen of hier sprake van is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

39

Onderwerp:

§3.2.5 Beroep op derden

Vraag:

Bevestigt u dat de kerncompetentie-referenties (§3.2.2) volledig door een onderaannemer/derde mogen worden aangetoond, mits diens middelen contractueel beschikbaar zijn?

Antwoord:

Een inschrijver mag voor het voldoen aan een kerncompetentie een beroep doen op de technische en/of beroepsbekwaamheid van een derde. U dient deze derde daadwerkelijk de werkzaamheden uit te voeren waarvoor deze bekwaamheid is vereist. Inschrijver dient aan te tonen dat hij gedurende de uitvoering daadwerkelijk over de noodzakelijke middelen van deze derde kan beschikken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

40

Onderwerp:

§3.2.3 Kwaliteitsborging

Vraag:

U vraagt bewijs van een kwaliteitsmanagementsysteem "ISO 9001 of gelijkwaardig". Accepteert u als gelijkwaardig een aantoonbaar ingericht managementsysteem op basis van de High Level Structure, geborgd via een geldig ISO 27001-certificaat?

Antwoord:

Aanbestedende dienst benadrukt dat een ISO 27001-certificaat op zichzelf niet als gelijkwaardig

aan ISO 9001 wordt aangemerkt, aangezien beide normen verschillende doelstellingen en toepassingsgebieden kennen. Een inschrijver zonder ISO 9001-certificaat wordt echter niet uitgesloten indien deze met passende bewijsmiddelen aantoont dat het kwaliteitsmanagementsysteem gelijkwaardige waarborgen biedt.

Uit de onderbouwing moet ten minste blijken hoe klantgerichtheid, procesbeheersing, kwaliteitsdoelstellingen, verantwoordelijkheden, klachten- en afwijkingenbeheer, interne audits en continue verbetering structureel zijn ingericht en geborgd. Een ISO 27001-certificaat kan onderdeel vormen van deze onderbouwing, maar moet worden aangevuld met bewijs dat ook de relevante kwaliteitsmanagementaspecten worden afgedekt. Aanbestedende dienst beoordeelt de gelijkwaardigheid op basis van de ingediende bewijsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
41

Onderwerp:

Eis 23, scope-onderdeel 2 (Windows).

Vraag:

U vraagt registratie in Autopilot met het juiste profiel en koppeling aan het bedoelde Intune-profiel, met policies vooraf uitgerold. Beschouwt u een device als "gebruiksklaar" wanneer de Autopilot-registratie en profieltoewijzing vóór levering zijn uitgevoerd en het device bij eerste opstart op locatie zelfstandig de policies binnenhaalt — of verwacht u dat de opdrachtnemer daarnaast per device een handmatige eindcontrole/afronding uitvoert?

Antwoord:

Aanbestedende dienst maakt onderscheid tussen Windows-leerlingdevices en persoonlijke leerkrachtlaptops.

Windows-leerlingdevices moeten vóór levering via Autopilot zijn geregistreerd, aan het juiste Intune-profiel zijn toegewezen en met een daarvoor beschikbaar gesteld enrollmentaccount zijn doorlopen. De vereiste configuraties en policies moeten vóór levering aantoonbaar zijn toegepast en gecontroleerd. Na levering mogen hiervoor geen voorbereidende of aanvullende handelingen nodig zijn van leerkrachten, ICT-coördinatoren of andere medewerkers van de school. Leerlingen moeten het device direct in gastmodus of met hun eigen inloggegevens kunnen gebruiken.

Voor persoonlijke leerkrachtlaptops volstaan correcte Autopilot-registratie en profieltoewijzing vóór levering. De leerkracht mag het gebruikersgestuurde enrollmentproces bij de eerste ingebruikname zelf doorlopen, zodat deze als primaire gebruiker aan het device wordt gekoppeld. Dit proces moet zonder technische configuratiehandelingen door de leerkracht kunnen worden afgerond.

De benodigde accounts, gegevens, autorisaties en technische randvoorwaarden worden tijdens de

implementatiefase veilig beschikbaar gesteld en afgestemd met Opdrachtnemer en de betrokken ICT-partner.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Scope-onderdeel 2 (Chromebooks).

Vraag:

Zero-touch enrollment plaatst een Chromebook in de Google-omgeving, maar de plaatsing in de juiste organisatie-eenheid (OU) per school/locatie kan een aanvullende handeling vergen. Accepteert u dat de opdrachtnemer devices bij levering enrolt in een overkoepelende OU, waarbij de fijn-plaatsing per locatie/OU als afzonderlijke stap geldt? En zo ja: belegt u die stap bij de opdrachtnemer of voert KempenKind deze zelf uit?

Antwoord:

Aanbestedende dienst accepteert dat Opdrachtnemer de Chromebooks bij levering enrolt in een overkoepelende organisatie-eenheid (OU). De verdere plaatsing in de juiste OU per school of locatie wordt door Opdrachtgever uitgevoerd. Het leverproces moet zodanig worden ingericht dat Opdrachtgever de benodigde devicegegevens tijdig ontvangt en voldoende tijd heeft om deze fijnplaatsing vóór de feitelijke levering aan de scholen af te ronden. Opdrachtnemer dient hiermee aantoonbaar rekening te houden in de procesbeschrijving en de planning van de levering, zodat de devices bij aankomst op de school direct binnen de juiste organisatorische inrichting kunnen worden gebruikt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Scope-onderdeel 2 (iPads).

Vraag:

Na synchronisatie via Apple School Manager resteert in de MDM-omgeving doorgaans de koppeling van het device aan de juiste locatie en aan een eigenaar voordat het profiel volledig actief is. Verwacht u dat de opdrachtnemer deze locatie-/eigenaarkoppeling uitvoert (bijvoorbeeld via ASM-locatietoewijzing bij aanschaf), of beschouwt u dit als een restactie voor KempenKind?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat de locatie- en eigenaarkoppeling in de MDM-omgeving door Opdrachtgever wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer dient de devices tijdig en correct via Apple School Manager beschikbaar te stellen en de benodigde device- en locatiegegevens tijdig aan Opdrachtgever aan te leveren. Het leverproces moet zodanig worden ingericht dat Opdrachtgever voldoende tijd heeft om de locatie- en eigenaarkoppeling vóór de feitelijke levering aan de scholen af te ronden. Opdrachtnemer dient hiermee aantoonbaar rekening te houden in de procesbeschrijving en de planning van de levering, zodat de devices bij aankomst op de school direct binnen de juiste organisatorische inrichting kunnen worden gebruikt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Eis 24 / A5-A6

Vraag:

Voor de gevraagde asset-tagging en CMDB-registratie: verwacht u dat de opdrachtnemer de asset-/locatiegegevens per device vóór levering aanlevert en/of in de systemen wegschrijft, of levert KempenKind de koppeling tussen serienummer, asset-tag, locatie en eigenaar aan waarna de opdrachtnemer deze uitsluitend verwerkt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst stelt voor de aanlevering van de basisgegevens een sjabloon/importformat beschikbaar. Opdrachtnemer dient dit sjabloon tijdig, juist en volledig te vullen met de vereiste gegevens van de nieuwe devices, zodat deze vóór levering administratief in de CMDB van Opdrachtgever kunnen worden verwerkt. Op basis van deze registratie wordt ieder device voorzien van een fysieke sticker. Opdrachtgever bepaalt de definitieve inhoud en vormgeving van deze sticker. Deze bevat in ieder geval het KK-assettagnummer, het serienummer en een barcode die verwijst naar de betreffende registratie in de CMDB. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de juiste sticker vóór levering correct en duurzaam op het bijbehorende device is aangebracht en dat de gegevens op de sticker overeenkomen met de registratie in de CMDB.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
45**Onderwerp:**

Eis 33 en A6

Vraag:

Stelt KempenKind voor de CMDB (Snipe-IT) een import-format of API beschikbaar, en levert u de velddefinitie/template aan waarin assetdata aangeleverd moet worden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst stelt in ieder geval een importformat met de benodigde velddefinities beschikbaar, waarmee Opdrachtnemer de assetgegevens tijdig, juist en volledig kan aanleveren voor verwerking in de CMDB (Snipe-IT). De mogelijkheid en wenselijkheid van een API-koppeling kunnen tijdens de implementatiefase gezamenlijk worden onderzocht. Een API-koppeling is daarmee op voorhand niet verplicht; het importformat vormt de minimaal beschikbare werkwijze.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
46**Onderwerp:**

Eis 35-36

Vraag:

Biedt uw Zendesk-omgeving een API-koppeling voor de gevraagde ticketintegratie, of verwacht u dat "zijgesprekken" (side conversations) volstaan?

Antwoord:

Voor zover bij Aanbestedende dienst bekend, is binnen de huidige Zendesk-omgeving geen

specifieke, kant-en-klare API-koppeling voor de gevraagde ticketintegratie beschikbaar of ingericht.

Een eenvoudige ticketintegratie kan in ieder geval worden vormgegeven met zijgesprekken (side conversations), mits daarmee alle relevante meldingen, communicatie en voortgang volledig, actueel en herleidbaar zichtbaar blijven in Zendesk. Daarnaast biedt Zendesk mogelijkheden om via webhooks HTTP-verzoeken naar externe systemen te verzenden. Tijdens de implementatiefase kan gezamenlijk worden onderzocht of webhooks of een andere passende technische oplossing aanvullende mogelijkheden bieden voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling.

De gekozen werkwijze moet voldoen aan eis 35 en 36 en dubbele handelingen voor Aanbestedende dienst zoveel mogelijk voorkomen. Zie: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408839108378-Creating-webhooks-to-interact-with-third-party-systems>

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage 10 Prijzenblad

Vraag:

Bevestigt u dat het opslagpercentage (bandbreedte 3-6%) alle dienstverlening uit scope 1 en 2 moet dekken, en dat fabrieks-/garantieopties in de netto inkoopprijs (NIP) mogen worden opgenomen?

Antwoord:

Het opslagpercentage moet alle dienstverlening uit scope onderdeel 1 en 2 dekken, inclusief de bijbehorende eisen. Ter verduidelijking van de netto inkoopprijs wordt de volgende definitie van de netto inkoopprijs gehanteerd :

Netto Inkoopprijs (NIP): de daadwerkelijk door Opdrachtnemer aan fabrikant, distributeur of geautoriseerde groothandel verschuldigde en betaalde prijs voor het betreffende product, exclusief btw, vóór toepassing van het overeengekomen opslagpercentage. De NIP omvat alle direct aan het product toe te rekenen kortingen die op het moment van bestelling bekend zijn*. Onder de NIP worden niet begrepen kosten voor transport, verzekering, installatie, configuratie, projectmanagement of andere dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

*Onder de NIP worden dus mede begrepen alle aan het product gerelateerde inkoopkortingen, dealregistratiekortingen, bid-kortingen, projectkortingen en andere direct aan de betreffende levering toe te rekenen prijsvoordelen. Indien de Opdrachtnemer achteraf rebates, bonussen, kick-backs, marketingbijdragen of vergelijkbare financiële vergoedingen ontvangt die rechtstreeks betrekking hebben op de geleverde producten, worden deze geacht onderdeel uit te maken van de NIP en komen deze ten gunste van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer aantoont dat deze vergoedingen niet aan de betreffende levering kunnen worden toegerekend.

Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer de gehanteerde NIP aan door middel van een producentenbid, distributeursofferte, inkoopfactuur of een daarmee gelijkwaardig objectief controleerbaar document. Opdrachtgever heeft het recht de juistheid van de gehanteerde NIP periodiek te laten controleren door een onafhankelijke accountant, waarbij bedrijfsvertrouwelijke informatie vertrouwelijk wordt behandeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
48**Onderwerp:**

Bijlage 10 Prijzenblad

Vraag:

Bevestigt u dat het opslagpercentage (bandbreedte 3-6%) alle dienstverlening uit scope 1 en 2 moet dekken, en dat fabrieks-/garantieopties in de netto inkoopprijs (NIP) mogen worden opgenomen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 47.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
49**Onderwerp:**

SLA-kader (Bijlage 6B) / Eis 10

Vraag:

Wat is de norm voor tijdelijke vervanging (swap) bij onderwijskritische uitval — welke reactietijd en

welke voorraadeis stelt u minimaal?

Antwoord:

Eis 10 van Bijlage 6B gaat niet in op een norm voor tijdelijke vervanging (swap), maar ziet op het verbeterregime. Aanbestedende dienst kan de vraag daarom niet beantwoorden op basis van de genoemde verwijzing. Wij verzoeken u uw vraag in de tweede Nota van Inlichtingen te verduidelijken, onder vermelding van de juiste eis en/of passage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
50

Onderwerp:

§4 Gunningsmethodiek / planning

Vraag:

Kunt u toelichten wat tijdens de presentatie (16–17 nov) wordt beoordeeld en hoe deze zich verhoudt tot de schriftelijke subgunningscriteria (weegt de presentatie zelfstandig mee)?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijziging niet over. De in Bijlage 5 opgenomen specificaties zijn minimumeisen. De lerarenlaptop dient te beschikken over ten minste één Thunderbolt 4-aansluiting en één aanvullende USB 3.2 Gen 2 Type-C-aansluiting. Het aanbieden van een laptop met twee of meer Thunderbolt 4-aansluitingen is toegestaan, mits ook aan alle overige minimumeisen wordt voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

Onderwerp:

51

Bijlage 5 Lerarenlaptop – Thunderbolt 4

Vraag:

In de huidige eisen voor de lerarenlaptop wordt minimaal 1× USB 3.2 Gen 2 Type-C voorgeschreven.

Thunderbolt 4 biedt via USB-C hoge overdrachtssnelheden, combineert data en stroomvoorziening en is compatibel met USB4- en USB-C-apparaten. Daarmee vormt Thunderbolt 4 een toekomstbestendige en veelzijdige aansluitoplossing voor professioneel gebruik.

Om de aansluitmogelijkheden en toekomstbestendigheid van de lerarenlaptop te vergroten, verzoeken wij u de eis aan te passen naar:

Bijlage 5 "Detailspecificatie Kernassortiment" Minimaal 2× USB-C met Thunderbolt 4-ondersteuning. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze aanpassing wordt doorgevoerd?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijziging niet over. De opgenomen specificaties zijn minimumeisen. Een Intel Core Ultra 7 Series 2, een nieuwere generatie of een technisch en functioneel gelijkwaardige processor is toegestaan, mits het aangeboden device aan alle overige minimumeisen voldoet. Aanbestedende dienst acht het verplicht voorschrijven van Series 3 niet noodzakelijk voor de beoogde toepassing en wil onnodige beperking van het aanbod voorkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 5 Lerarenlaptop – Processor

Vraag:

De huidige minimale eis is een Intel Core Ultra 7-processor van Series 2. Met het oog op toekomstbestendigheid, een langere technische levensduur en betere prestaties verzoeken wij de eis aan te passen naar een Intel Core Ultra 7-processor van Series 3.

Deze eis sluit beter aan op de nieuwste generatie processortechnologie en biedt meer ruimte voor toekomstige software-, AI- en beveiligingsontwikkelingen.

Kan de aanbestedende dienst de eis aanpassen naar:

Minimaal Intel Core Ultra 7 Series 3.

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijziging niet over. Een minimale schermhelderheid van 250 nits wordt noodzakelijk en proportioneel geacht met het oog op voldoende leesbaarheid onder uiteenlopende lichtomstandigheden in klaslokalen. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding voor de conclusie dat deze gangbare minimumeis de marktwerking onvoldoende beperkt. Het enkele feit dat bepaalde modellen niet aan de eis voldoen, maakt de eis niet

disproportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
53

Onderwerp:

Bijlage 5 Leerlingdevices – Schermhelderheid

Vraag:

De huidige eis voor leerlingdevices is een schermhelderheid van minimaal 250 nits. Deze eis kan een aanzienlijk deel van de beschikbare markt uitsluiten, terwijl een helderheid van 220 nits voor het beoogde gebruik toereikend is.

Een eis van minimaal 250 nits kan daardoor leiden tot een beperkte inschrijving en onvoldoende marktwerking. Om meer leveranciers en geschikte devices de mogelijkheid te bieden om in te schrijven, verzoeken wij de eis aan te passen naar:

Een schermhelderheid van minimaal 220 nits.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis overeenkomstig wordt aangepast?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijziging niet over. Een minimale schermhelderheid van 250 nits wordt noodzakelijk en proportioneel geacht met het oog op voldoende leesbaarheid onder uiteenlopende lichtomstandigheden in klaslokalen. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding voor de conclusie dat deze gangbare minimumeis de marktwerking onvoldoende beperkt. Het enkele feit dat bepaalde modellen niet aan de eis voldoen, maakt de eis niet disproportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Bijlage 5 Leerlingdevices – Opslag

Vraag:

De huidige eis voor leerlingdevices is een 128 GB M.2 NVMe PCIe 3.0 SSD. Voor leerlingdevices die worden gebruikt voor Microsoft 365, webapplicaties, pdf-documenten, Teams en cloudopslag, is minimaal 128 GB UFS een passende ondergrens. Deze capaciteit en opslagtechnologie sluiten aan bij gangbare onderwijsgerichte toepassingen, zonder dat voor dit gebruik noodzakelijkerwijs een zwaardere opslagoplossing wordt voorgeschreven. De aangepaste eis vergroot de markttoegankelijkheid en biedt leveranciers ruimte om een passende, kostenefficiënte en energiezuinige configuratie aan te bieden, terwijl de vereiste functionaliteit en opslagcapaciteit voor leerlingen behouden blijven. Daarnaast is 128 GB UFS door de lagere componentenkosten in de huidige markt naar verwachting voordeliger dan een zwaardere NVMe-oplossing. Dit kan bijdragen aan een lagere totale aanschafprijs bij grootschalige onderwijsimplementaties. Kan de aanbestedende dienst de eis aanpassen naar: Minimaal 128 GB UFS-opslag.

Antwoord:

Aanbestedende dienst past de eis aan naar minimaal 128 GB UFS-opslag of een technisch en functioneel gelijkwaardige of betere opslagoplossing, waaronder een NVMe-SSD. De aangeboden opslag moet geschikt zijn voor Windows 11 Pro Education en het beoogde gebruik met Microsoft 365, webapplicaties, Teams en cloudopslag. Aan de overige minimumeisen moet onverkort worden voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Bijlage 5 Leerlinglaptop – Externe beeldscherm aansluiting

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ook aan de HDMI-eis wordt voldaan wanneer het apparaat niet beschikt over een native HDMI-poort, maar via USB-C met een meegeleverde USB-C-naar-HDMI-adapter op een extern scherm kan worden aangesloten? USB-C biedt hiermee functioneel dezelfde inzetbaarheid als een native HDMI-poort en sluit aan op moderne en toekomstbestendige connectiviteit.

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijziging niet over. Aanbestedende dienst wenst niet te werken met adapters, omdat deze een extra storingsgevoelig onderdeel vormen en bovendien kunnen worden verloren of niet beschikbaar zijn op het moment dat een extern

beeldscherm moet worden aangesloten. Omdat binnen de organisatie nog veel bestaande monitoren en andere apparatuur via HDMI worden aangesloten, blijft een native HDMI-aansluiting verplicht. Een USB-C-naar-HDMI-adapter geldt daarom niet als gelijkwaardig aan een ingebouwde HDMI-poort.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
56

Onderwerp:

Bijlage 5 Leerlinglaptop – USB-A-aansluitingen

Vraag:

In de huidige eisen voor de leerlinglaptop wordt minimaal 2× USB 3.2 Gen 1 Type-A voorgeschreven.

Met het oog op toekomstbestendigheid wordt in de markt steeds meer gebruikgemaakt van USB-C. Een eis van minimaal twee USB-A-poorten kan daardoor onnodig beperkend zijn en de marktwerking verminderen.

Om meer leveranciers en geschikte devices de mogelijkheid te bieden om in te schrijven, verzoeken wij de eis aan te passen naar:

Minimaal 1× USB 3.2 Gen 1 Type-A.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis overeenkomstig wordt aangepast?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijziging niet over. Binnen de scholen worden nog diverse bestaande accessoires met een USB Type-A-aansluiting gebruikt. Bij slechts één USB Type-A-poort is deze na het aansluiten van bijvoorbeeld een muis al bezet en kunnen andere accessoires niet gelijktijdig zonder adapter of hub worden aangesloten. Om voldoende aansluitmogelijkheden en compatibiliteit met de bestaande middelen te waarborgen, blijft de eis van minimaal twee USB 3.2 Gen 1 Type-A-aansluitingen gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Ref.nr.
57

Percelen:

P1 ICT-devices

Onderwerp:

Bijlage 5 Chromebook – Schermhelderheid

Vraag:

In de huidige eisen voor Chromebooks wordt een schermhelderheid van minimaal 250 nits gevraagd. Deze eis kan een aanzienlijk deel van de beschikbare markt uitsluiten, terwijl een helderheid van 220 nits voor het beoogde gebruik toereikend is.

Een eis van minimaal 250 nits kan daardoor leiden tot een beperkte inschrijving en onvoldoende marktwerking. Om meer leveranciers en geschikte devices de mogelijkheid te bieden om in te schrijven, verzoeken wij de eis aan te passen naar:

Een schermhelderheid van minimaal 220 nits.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis overeenkomstig wordt aangepast?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 53. Aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijziging niet over. Een minimale schermhelderheid van 250 nits wordt noodzakelijk en proportioneel geacht met het oog op voldoende leesbaarheid onder uiteenlopende lichtomstandigheden in klaslokalen. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding voor de conclusie dat deze gangbare minimumeis de marktwerking onvoldoende beperkt. Het enkele feit dat bepaalde modellen niet aan de eis voldoen, maakt de eis niet disproportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
58

Onderwerp:

Bijlage 5 Chromebook – Externe beeldscherm aansluiting

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ook aan de HDMI-eis wordt voldaan wanneer het apparaat niet beschikt over een native HDMI-poort, maar via USB-C met een meegeleverde USB-C-naar-HDMI-adapter op een extern scherm kan worden aangesloten?

USB-C biedt hiermee functioneel dezelfde inzetbaarheid als een native HDMI-poort en sluit aan op moderne en toekomstbestendige connectiviteit.

Antwoord:

Aanbestedende dienst past de eis aan. Voor de Chromebook geldt dat een extern beeldscherm of touchscreen rechtstreeks moet kunnen worden aangesloten via een native HDMI-aansluiting of via een USB-C-aansluiting die beeldschermuitvoer ondersteunt. Het gebruik van een losse adapter wordt niet toegestaan, omdat adapters een extra storingsgevoelig onderdeel vormen en

bovendien kunnen worden verloren of niet beschikbaar zijn wanneer een extern beeldscherm moet worden aangesloten. Zie in dit verband ook het antwoord op vraag 55.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 5 Chromebook – Batterijcapaciteit

Vraag:

In de huidige eisen voor de Chromebook wordt een minimale batterijcapaciteit van 50 Wh voorgeschreven.

Voor het beoogde gebruik door leerlingen sluit een batterijcapaciteit van 45 Wh aan bij de gangbare markt. De daadwerkelijke gebruiksduur wordt namelijk niet uitsluitend bepaald door de batterijcapaciteit, maar ook door onder meer de energiezuinigheid van de processor, het scherm en het besturingssysteem.

Chromebooks zijn ontworpen voor efficiënt gebruik en werken grotendeels met webgebaseerde applicaties. Daardoor kan een batterijcapaciteit van 45 Wh voldoende zijn voor een volledige schooldag bij normaal gebruik.

De eis van minimaal 50 Wh kan daardoor onnodig beperkend zijn en de marktwerking verminderen. Wij verzoeken de eis aan te passen naar:

Een minimale batterijcapaciteit van 45 Wh.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis overeenkomstig wordt aangepast?

Antwoord:

Aanbestedende dienst past de eis aan naar een batterijcapaciteit van minimaal 45 Wh. Een lagere capaciteit betekent op zichzelf niet dat de gebruiksduur onvoldoende is, aangezien deze mede wordt bepaald door de energiezuinigheid van het volledige device. Het aangeboden device moet bij normaal onderwijsgebruik gedurende een volledige schooldag zonder tussentijds opladen inzetbaar zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Ref.nr.
60

Percelen:

P1 ICT-devices

Onderwerp:

Bijlage 5 Chromebook – USB-C-aansluitingen

Vraag:

In de huidige eisen voor de Chromebook wordt minimaal 2x USB 3.2 Gen 2 Type-C voorgeschreven. Voor het reguliere gebruik door leerlingen is USB 3.2 Gen 1 Type-C toereikend. Deze aansluiting biedt voldoende functionaliteit en wordt breed toegepast als marktstandaard in Chromebooks. De eis van USB 3.2 Gen 2 Type-C kan daardoor onnodig beperkend zijn en de marktwerking verminderen. Wij verzoeken de eis daarom aan te passen naar:

Minimaal 2x USB 3.2 Gen 1 Type-C.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis overeenkomstig wordt aangepast?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt het voorstel gedeeltelijk over. Het vereiste aantal van minimaal twee USB-C-aansluitingen blijft gehandhaafd, zodat ook tijdens het opladen een USB-C-aansluiting beschikbaar blijft voor een extern beeldscherm of ander apparaat. De vereiste snelheid wordt aangepast naar minimaal USB 3.2 Gen 1. Beide aansluitingen dienen dataoverdracht te ondersteunen en ten minste één aansluiting dient geschikt te zijn voor opladen en beeldschermuitvoer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
61

Onderwerp:

Bijlage 5 Defecten en support

Vraag:

Voor de leraarlaptops, leerlinglaptops en Chromebooks wordt momenteel een service van één jaar Pick-up & Return (Collect & Return) gevraagd. Dit is de laagst mogelijke supportvorm en betekent dat een defect apparaat eerst moet worden opgehaald en vervolgens naar een servicecentrum wordt vervoerd. Hierdoor kan de gebruiker gedurende langere tijd niet over het apparaat beschikken.

Omdat deze devices essentieel zijn voor lessen, voorbereiding, communicatie en de dagelijkse onderwijsorganisatie, kan uitval direct leiden tot productiviteitsverlies en verstoring van het onderwijsproces. Onsite service op de eerstvolgende werkdag beperkt de downtime aanzienlijk: na diagnose kan een technicus of vervangend onderdeel zo snel mogelijk op locatie worden ingezet, zonder dat het volledige apparaat eerst moet worden verzonden.

Wij adviseren daarom om voor de leraarlaptops, leerlinglaptops en Chromebooks minimaal Next

Business Day Onsite-service op te nemen voor een looptijd van vier tot vijf jaar. De meeste defecten ontstaan naar verwachting in de latere gebruiks jaren van een laptop. Een langere looptijd biedt daarom juist in die fase passende zekerheid, beperkt downtime en voorkomt onverwachte reparatiekosten. Dit zorgt voor een snellere afhandeling van defecten, continuïteit voor gebruikers en een betere voorspelbaarheid van de dienstverlening.

Kan de aanbestedende dienst de supporteisen aanpassen van één jaar Pick-up & Return (Collect & Return) naar minimaal vier jaar, bij voorkeur vijf jaar, Next Business Day Onsite-service voor de leraarlaptops, leerlinglaptops en Chromebooks?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijziging niet over. Tot op heden zijn de betreffende devices aangeschaft met minimaal één jaar Pick-up & Return-service en heeft Aanbestedende dienst aanvullende exemplaren ingekocht als swapvoorraad. Op dit moment kan niet worden vastgesteld of een langere garantie- en supporttermijn prijstechnisch voordeliger is dan het aanhouden van voldoende swapvoorraad. Aanbestedende dienst beschouwt dit als een onderwerp waarover de uiteindelijke Opdrachtnemer gedurende de uitvoering op basis van ervaringsgegevens en een onderbouwde kosten-batenanalyse kan adviseren. De eis blijft daarom ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage 5 Monitor – Formaat en resolutie

Vraag:

De huidige eis vermeldt een exact formaat van 34 inch in combinatie met een resolutie van 3840 × 1600.

Kan de resolutie-eis worden aangepast naar:

Een ultrawide monitor van exact 34 inch, met een resolutie van minimaal 3440 × 1440, een beeldverhouding van 21:9 en een verversingssnelheid van minimaal 100 Hz.

De combinatie van exact 34 inch en 3840 × 1600 beperkt de mededinging onnodig, omdat deze resolutie binnen dit specifieke formaat beperkt beschikbaar is. Een resolutie van minimaal 3440 × 1440 biedt bij een 34-inch ultrawide scherm voldoende horizontale werkruimte en beeldscherpte voor zakelijke toepassingen, terwijl de functionele doelstelling van de eis behouden blijft.

Door de eis functioneel en merkonafhankelijk te formuleren, ontstaat ruimte voor meerdere A-merkfabrikanten om een passende oplossing aan te bieden. Dit bevordert de marktwerking en voorkomt dat de specificatie onbedoeld naar één leverancier of productconfiguratie verwijst.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis overeenkomstig wordt aangepast?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt het voorstel gedeeltelijk over. De eis wordt aangepast naar een curved ultrawide monitor met een nominaal beeldschermformaat van 34 inch, een resolutie van

minimaal 3440 × 1440 en een beeldverhouding van 21:9. De minimale verversingssnelheid blijft 60 Hz. Hiermee sluit de eis beter aan bij het gangbare marktaanbod, terwijl voldoende beeldruimte en beeldscherpte voor de beoogde zakelijke toepassingen behouden blijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
63

Onderwerp:

Bijlage 10 Prijzenblad - consultantniveaus

Vraag:

In het prijzenblad worden afzonderlijke uurtarieven gevraagd voor Junior, Medior en Senior Consultant. Kan Aanbestedende dienst verduidelijken welke criteria, zoals kennis en ervaring, worden gehanteerd voor de indeling in deze drie niveaus?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Bijlage 5 - Detailspecificatie Kernassortiment

Vraag:

In Bijlage 5 worden specifieke processoren voorgeschreven voor laptops en Chromebooks. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat technisch en functioneel gelijkwaardige processoren van AMD voor laptops en MediaTek voor Chromebooks eveneens zijn toegestaan? Hiermee wordt de marktwerking vergroot en ontstaat een breder aanbod, hetgeen een gunstig effect kan hebben op

de prijs.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat technisch en functioneel gelijkwaardige processoren van andere fabrikanten, waaronder AMD voor Windows-laptops en MediaTek voor Chromebooks, zijn toegestaan. Inschrijver dient de gelijkwaardigheid aan te tonen. Daarbij worden onder meer de prestaties, energie-efficiëntie, grafische mogelijkheden, beveiligings- en beheerfuncties en compatibiliteit met de voorgeschreven besturings-, beheer- en uitrolomgeving betrokken. Alle overige minimumeisen blijven onverkort van toepassing. Intel-specifieke verwijzingen in Bijlage 5 worden gelezen als de genoemde voorziening of een technisch en functioneel gelijkwaardige voorziening.

Voor de lerarenlaptop geldt daarnaast dat de processor moet beschikken over een geïntegreerde NPU met een door de fabrikant opgegeven prestatie van minimaal 13 NPU TOPS. Het betreft uitsluitend de rekenprestatie van de NPU en niet de totale gecombineerde AI-prestatie van CPU, GPU en NPU. De NPU dient volledig te worden ondersteund binnen Windows 11 Pro Education.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bijlage 5 - Detailspecificatie Kernassortiment - Chromebooks

Vraag:

Voor Chromebooks wordt een 360° convertible touchscherm met anti-glare coating geëist. Niet alle gevraagde A-merken beschikken echter over Chromebooks die deze combinatie bieden. In de markt worden touchscreens eveneens uitgevoerd met glossy en/of verstevigd glas, zoals Corning Gorilla Glass, dat tevens bescherming biedt tegen krassen en stoten. De eis voor anti-glare beperkt daarmee het beschikbare aanbod en kan prijsopdrijvend werken. Kan Aanbestedende dienst de eis voor anti-glare laten vervallen en glossy en/of verstevigd glas, zoals Corning Gorilla Glass, als gelijkwaardig accepteren?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt het voorstel gedeeltelijk over. De eis dat het touchscreen over een anti-glarecoating moet beschikken, komt te vervallen. Zowel een anti-glare als een glossy touchscreen is toegestaan. Indien een glossy touchscreen wordt aangeboden, dient dit te zijn voorzien van kras- en stootbestendig versterkt glas, zoals Corning Gorilla Glass of technisch gelijkwaardig. De overige minimumeisen, waaronder de minimale schermhelderheid, blijven ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
66**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Detailspecificatie Kernassortiment

Vraag:

De uitgevraagde technische eisen in Bijlage 5 zijn op onderdelen zeer specifiek, waardoor mogelijk geschikte en gelijkwaardige modellen worden uitgesloten. Kan Aanbestedende dienst de technische eisen meer functioneel formuleren en Inschrijver de ruimte bieden om toe te lichten waarom de aangeboden modellen functioneel gelijkwaardig zijn en voldoen aan de beoogde toepassing?

Antwoord:

Nee, Aanbestedende dienst past de technische eisen in Bijlage 5 op dit punt niet aan.

De opgenomen technische specificaties vormen de minimale ondergrens voor de devices gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver dient modellen aan te bieden die aan deze minimale eisen voldoen. Daarmee wordt geborgd dat alle aangeboden devices minimaal het door Aanbestedende dienst vereiste technische niveau hebben.

Daarnaast zorgen deze specificaties ervoor dat voldoende concreet is bepaald welke devices en welk prestatieniveau binnen de Overeenkomst kunnen worden afgenomen. Dit biedt duidelijkheid over de minimale reikwijdte en inhoud van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
67**Onderwerp:**

Bijlage 10 - Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad wordt gevraagd om per device de Netto inkoop prijs per stuk op te geven. Deze kolom heeft echter geen invloed op de berekening van de vergelijkingsprijs. Daarnaast kunnen inkoop prijzen, zeker onder de huidige onzekere marktomstandigheden, wekelijks wijzigen. Kan Aanbestedende dienst daarom de kolom Netto inkoop prijs per stuk uit het prijzenblad verwijderen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Detailspecificatie Kernassortiment - monitoren

Vraag:

De gevraagde resolutie van 3840 x 1600 is gebruikelijk bij 21:9 ultrawide curved-monitoren van circa 37,5 tot 38 inch. Voor 34 inch monitoren is 3440 x 1440 de marktconforme resolutie. Kan Aanbestedende dienst de eis daarom aanpassen naar een resolutie van 3440 x 1440?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 62.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
69

Onderwerp:

Detailspecificatie Kernassortiment - monitoren

Vraag:

De eis om uitsluitend IPS, OLED of mini-LED toe te staan betreft een productspecificatie waarbij een specifieke paneeltechnologie wordt voorgeschreven in plaats van het te bereiken functionele resultaat. Dit verhoudt zich naar onze mening niet tot het uitgangspunt van functioneel en proportioneel specificeren. Kan Aanbestedende dienst daarom ook een 34 inch monitor met VA-paneel toestaan, dan wel de eis functioneel formuleren aan de hand van meetbare prestatiecriteria zoals flikkervrije werking, minimale kijkhoek, contrast, responstijd en blauwlichtreductie, zodat ook gelijkwaardige VA-oplossingen kunnen worden aangeboden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt het voorstel over. Ook een monitor met een VA-paneel is toegestaan, mits deze aan alle overige minimumeisen voldoet, waaronder de eisen aan resolutie, helderheid, kijkhoek, contrast, responstijd, kleurweergave en anti-glare. Bijlage 5 wordt hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Detailspecificatie Kernassortiment - monitoren

Vraag:

De eis van maximaal 22 Watt in ECO-modus is voor een 27 inch QHD-monitor (2560 x 1440) niet marktconform. Een 27 inch scherm heeft circa 27% meer schermoppervlak dan een 23,8 inch scherm, waardoor het energieverbruik in de praktijk hoger ligt. Kan Aanbestedende dienst voor de 27 inch QHD-monitor het maximale verbruik in ECO-modus aanpassen naar 26 Watt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijziging niet over. Het energieverbruik van een monitor wordt niet uitsluitend bepaald door het schermoppervlak, maar ook door onder meer de gebruikte paneeltechnologie, achtergrondverlichting, helderheidsinstellingen en energiebesparende functies. In de markt zijn 27-inch QHD-monitoren beschikbaar die voldoen aan een maximaal verbruik van 22 W in ECO-modus. Aanbestedende dienst acht de eis daarom haalbaar en proportioneel en handhaaft deze ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Detailspecificatie Kernassortiment - monitoren

Vraag:

De eis van minimaal 100 PPI is technisch niet haalbaar bij een 23,8 of 24 inch Full HD-monitor (1920 x 1080). De pixeldichtheid ligt bij deze combinatie vast op circa 92,6 PPI: $\sqrt{(1920^2 + 1080^2)} / 23,8 = 92,6$ PPI. Kan Aanbestedende dienst de eis daarom aanpassen naar minimaal 92 PPI?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat een minimale pixeldichtheid van 100 PPI technisch niet aansluit bij een Full HD-monitor met een nominaal schermformaat van 24 inch. Omdat de pixeldichtheid rechtstreeks volgt uit de voorgeschreven combinatie van schermformaat en resolutie, komt de afzonderlijke PPI-eis voor deze monitor te vervallen. De overige minimumeisen blijven ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Detailspecificatie Kernassortiment - monitoren

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat een monitor van minimaal 23,8 inch als gelijkwaardig aan de gevraagde 24 inch wordt beschouwd? Monitoren met een schermdiagonaal van 23,8 inch worden in de markt gangbaar als 24 inch monitoren aangeboden. Het toestaan van 23,8 inch vergroot bovendien het beschikbare aanbod, wat naar verwachting een gunstig effect heeft op de prijs.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat een monitor met een werkelijke schermdiagonaal van minimaal 23,8 inch als gelijkwaardig aan een nominale 24-inchmonitor wordt beschouwd. De

overige minimumeisen blijven ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
73

Onderwerp:

Detailspecificatie Kernassortiment - monitoren

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst definiëren wat onder een A-merk wordt verstaan en bevestigen dat ook andere merken dan Dell en Philips mogen worden aangeboden, mits deze aan de gestelde specificaties voldoen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat ook andere merken dan Dell en Philips mogen worden aangeboden. Hieronder vallen onder meer HP, LG Samsung, Iiyama en AOC. Het aangeboden model dient daarnaast aan alle gestelde technische, functionele, duurzaamheids- en garantie-eisen te voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
74

Onderwerp:

Beschrijvend Document Paragraaf 1.7.2

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst toelichten op welke wijze de tarieven en commerciële voorwaarden van een eventueel gedurende de looptijd te introduceren leaseconstructie worden vastgesteld en

bevestigen dat hierover vooraf overeenstemming met Opdrachtnemer dient te worden bereikt?

Antwoord:

De tarieven en commerciële voorwaarden van een eventueel gedurende de looptijd te introduceren leaseconstructie worden op dat moment in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld, met in achtneming van het Programma van eisen, contractuele kader en overige voorwaarden uit de aanbesteding. Hierover dient vooraf uitdrukkelijk overeenstemming tussen beide partijen te worden bereikt.

De leaseconstructie betreft een optionele mogelijkheid die uitsluitend wordt toegepast indien daaraan gedurende de looptijd behoefte ontstaat en partijen overeenstemming bereiken over de voorwaarden. Een eventuele invoering vindt plaats met inachtneming van de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
75

Onderwerp:

Beschrijvend Document Paragraaf 1.5

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst aangeven welk deel van de geraamde opdrachtwaarde van €3.850.000 naar verwachting betrekking heeft op de initiële contractperiode van vier jaar en welk deel op de mogelijke verlengingsperioden?

Antwoord:

De raming is lineair opgebouwd. Van de geraamde opdrachtwaarde van € 3.850.000 heeft € 1.925.000 betrekking op de initiële contractperiode van vier jaar. Het resterende bedrag van € 1.925.000 heeft betrekking op de mogelijke verlengingsperioden.

Aan deze verdeling kunnen geen rechten worden ontleend. De maximale waarde van de Raamovereenkomst blijft ongewijzigd, zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Beschrijvend Document Paragraaf 1.4.1

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat voor Windows-devices daadwerkelijk wordt verlangd dat vóór levering een eerste login met een enrollment account heeft plaatsgevonden, en zo ja, kan Aanbestedende dienst toelichten hoe dit account en de benodigde toegang aan Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 41 en maakt onderscheid tussen Windows-leerlingdevices en persoonlijke leerkrachtlaptops.

Voor Windows-leerlingdevices is vóór levering een eerste aanmelding met een door Aanbestedende dienst beschikbaar gesteld enrollmentaccount vereist. De Autopilot-registratie, profieltoewijzing en de vereiste configuraties en policies moeten vóór levering volledig zijn doorlopen en aantoonbaar zijn gecontroleerd, zodat na levering geen voorbereidende of aanvullende handelingen door medewerkers van de school nodig zijn.

Voor persoonlijke leerkrachtlaptops volstaan vóór levering een correcte Autopilot-registratie en profieltoewijzing. De leerkracht doorloopt bij de eerste ingebruikname zelf het gebruikersgestuurde enrollmentproces en wordt daarmee als primaire gebruiker aan het device gekoppeld.

De benodigde accounts, gegevens, autorisaties en technische randvoorwaarden worden tijdens de implementatiefase veilig beschikbaar gesteld en afgestemd met Opdrachtnemer en de betrokken ICT-partner.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Beschrijvend Document Paragraaf 1.3.2

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst een indicatie geven van de beoogde planning voor de gefaseerde

overgang van Chromebooks naar Windows leerlinglaptops en de verwachte verhouding tussen beide devicecategorieën gedurende de eerste vier contractjaren?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan op dit moment geen concrete planning of verhouding tussen Chromebooks en Windows-leerlinglaptops verstrekken. De overgang vindt gefaseerd plaats en is afhankelijk van onder meer onderwijsinhoudelijke keuzes, vervangingsmomenten, beschikbare budgetten en ervaringen tijdens de looptijd. Aan de raamovereenkomst kunnen geen afnamevolumes of vaste verhoudingen per devicecategorie worden ontleend. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd beide devicecategorieën overeenkomstig de gestelde eisen te kunnen leveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Beschrijvend Document Paragraaf 1.3.2

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst een indicatie geven van de verwachte jaarlijkse vervangingsmomenten en de daarbij te verwachten maximale bestelvolumes per devicecategorie?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht de laptops in beginsel in één vervangingsronde af te nemen. De overige devicecategorieën zijn gefaseerd aangeschaft; vervanging daarvan zal naar verwachting eveneens gefaseerd plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
79

Onderwerp:

Eis 70 - format verbeterplan

Vraag:

Eis 70 bepaalt dat een verbeterplan moet worden opgesteld conform het format dat als Bijlage 10 zou zijn toegevoegd. Bijlage 10 betreft echter het prijzenblad. In Bijlage 6A en 6B zijn wel inhoudelijke eisen aan het verbeterplan opgenomen.

Kan Aanbestedende dienst het in eis 70 bedoelde format voor het verbeterplan alsnog beschikbaar stellen, of bevestigen dat geen afzonderlijk format van toepassing is en dat de inhoudelijke vereisten uit Bijlage 6A en 6B leidend zijn?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat voor het in eis 70 bedoelde verbeterplan geen afzonderlijk format van toepassing is. De inhoudelijke vereisten uit Bijlagen 6A en 6B zijn leidend. De verwijzing naar Bijlage 10 in eis 70 komt daarmee te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Eis 68 - rapportagefrequentie

Vraag:

Eis 68 bepaalt dat Opdrachtnemer één keer per jaar managementinformatie rapporteert. In Bijlage 6A en Bijlage 6B wordt echter tevens een kwartaalrapportage voorgeschreven.

Kan Aanbestedende dienst verduidelijken welke rapportageverplichting leidend is en bevestigen of naast de jaarlijkse managementrapportage tevens vier kwartaalrapportages dienen te worden aangeleverd?

Antwoord:

Aanbestedende dienst past de rapportagefrequentie aan. Opdrachtnemer verstrekt tweemaal per jaar een operationele rapportage over onder meer leveringen, incidenten, garantieafhandeling, SLA's, KPI's en verbeteracties. Daarnaast wordt eenmaal per jaar een managementrapportage opgesteld waarin trends, prestaties en strategische adviezen over het gehele jaar worden samengevat. Bij ernstige incidenten of omvangrijke leveringen wordt, indien relevant, tussentijds gerapporteerd. Bijlage 6A en 6B worden hiermee in overeenstemming gebracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Eis 41 - SLA/KPI's na gunning

Vraag:

Eis 41 stelt dat de definitieve SLA en KPI's na gunning gezamenlijk worden vastgesteld, terwijl Aanbestedende dienst uiteindelijk bepaalt welke KPI's contractueel worden vastgelegd. Dat geeft onzekerheid over de verplichtingen waarop nu wordt ingeschreven.

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de na gunning vast te stellen KPI's uitsluitend een nadere uitwerking vormen van de reeds in de aanbestedingsdocumenten opgenomen kaders en geen materiële verzwaring van de verplichtingen van Opdrachtnemer kunnen opleveren?

Antwoord:

Ja, dat bevestigt Aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Eis 35/36 - Zendesk-integratie

Vraag:

De eisen laten een API-koppeling, gestructureerde ticketuitwisseling of een gelijkwaardige oplossing toe.

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat een technische API-integratie met Zendesk niet verplicht is, mits met een andere werkwijze aantoonbaar aan eis 35 en 36 wordt voldaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Eis 24 - registratie in CMDB

Vraag:

Eis 24 verlangt dat Opdrachtnemer assetinformatie correct registreert in het CMDB-systeem, terwijl elders wordt aangegeven dat de CMDB van Aanbestedende dienst leidend blijft. Kan Aanbestedende dienst aangeven op welke wijze Opdrachtnemer toegang krijgt tot de CMDB en of directe registratie door Opdrachtnemer wordt verwacht, dan wel aanlevering van gegevens voor verwerking door Aanbestedende dienst?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op vragen 7 en 44. Opdrachtnemer krijgt niet standaard rechtstreeks toegang tot de CMDB. Opdrachtgever stelt een sjabloon/importformat beschikbaar, dat Opdrachtnemer tijdig, juist en volledig vult met de vereiste assetgegevens. Opdrachtgever verwerkt deze gegevens vervolgens in de CMDB. Indien tijdens de implementatiefase een andere werkwijze, zoals directe registratie of een technische koppeling, wordt overeengekomen, worden de benodigde toegang en autorisaties daarvoor beschikbaar gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Eis 24 - assetregistratie

Vraag:

In eis 24 is opgenomen dat ieder device vóór levering wordt voorzien van een KempenKind

assettag, bestaande uit een fysieke sticker en/of digitale assetgegevens conform de richtlijnen van Aanbestedende dienst.

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat Opdrachtnemer vrij is om te kiezen voor uitsluitend digitale assetgegevens en dat het aanbrengen van een fysieke assetsticker niet verplicht is?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijziging niet over. Het fysiek labelen van ieder device vóór levering is voor Aanbestedende dienst een essentieel onderdeel van de gevraagde dienstverlening en noodzakelijk voor een eenduidige identificatie, registratie en beheer van de devices. Uitsluitend digitale assetgegevens volstaan daarom niet. Opdrachtnemer dient ieder device vóór levering te voorzien van een fysieke assetsticker conform de richtlijnen van Aanbestedende dienst en de bijbehorende gegevens correct aan te leveren voor verwerking in de CMDB.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
85

Onderwerp:

Eis 23 - Intune policies vóór levering

Vraag:

Volgens eis 23 moeten devices vóór levering aan het juiste Intune-profiel zijn gekoppeld en moeten de bijbehorende policies reeds op het device zijn uitgerold. Tegelijkertijd ligt operationeel platformbeheer buiten scope en moet met de bestaande IT-partner worden afgestemd. Kan Aanbestedende dienst toelichten welke toegang en medewerking vanuit Aanbestedende dienst en haar bestaande IT-partner beschikbaar worden gesteld om aan eis 23 te kunnen voldoen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 41.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Ref.nr.
86

Percelen:

P1 ICT-devices

Onderwerp:

Eis 18 - Onderaannemers

Vraag:

In eis 18 is opgenomen dat onderaannemers niet rechtstreeks aan Opdrachtgever factureren. Om Aanbestedende dienst te laten profiteren van educatiekortingen op Apple-apparatuur werkt Inschrijver samen met een Apple Authorised Education Specialist (AAES). Deze partner verzorgt de levering en de zero touch deployment. Apple vereist hiervoor dat de AAES de Apple-apparatuur rechtstreeks factureert aan de onderwijsinstelling.

Is Aanbestedende dienst bereid rechtstreekse facturatie door de AAES toe te staan, waarbij Inschrijver het enige aanspreekpunt en eindverantwoordelijk voor de dienstverlening blijft?

Antwoord:

Ja, Aanbestedende dienst staat in dit specifieke geval rechtstreekse facturatie door de Apple Authorised Education Specialist (AAES) toe.

Aanbestedende dienst benadrukt dat deze uitzondering uitsluitend betrekking heeft op de facturatie van de betreffende Apple-apparatuur. Inschrijver/Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de gehele dienstverlening, waaronder de bestel- en toeleveringsketen, en blijft voor Aanbestedende dienst het centrale aanspreekpunt, ook voor aangelegenheden die verband houden met deze facturatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices

Ref.nr.
87

Onderwerp:

Eis 7 - Keteregie

Vraag:

In eis 7 wordt gevraagd om afstemming tussen onder andere levering en beheer. Uit de aanbestedingsdocumenten begrijpen wij dat het technisch en functioneel beheer buiten scope valt en bij KempenKind en haar bestaande ICT-partner(s) is belegd.

Kan Aanbestedende dienst aangeven met welke partij(en) Opdrachtnemer in het kader van eis 7 dient af te stemmen over het beheer?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op vragen 4 en 5. Afstemming vindt in beginsel plaats met het centrale aanspreekpunt van Aanbestedende dienst en, waar nodig, met de

huidige externe ICT-beheerpartner Ratho B.V. of een andere ICT-partner die Aanbestedende dienst gedurende de looptijd aanwijst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 sep 2026

Percelen:

P1 ICT-devices