## Algemene informatie

**Aanbesteding:** AV Middelen en Diensten
**Aanbestedende Dienst:** Radboud universitair medisch centrum
**Referentie:** -
**Toelichting:**
-

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**
**1**

**Onderwerp:**
Bijlage I §5.3 Monitoring en beveiligingsincidenten

**Vraag:**
Moet de inschrijver in de SLA-prijs van tabblad d (Installed Base) en in de regels 'Onderhoud en support' (use cases) actieve monitoring van AV-componenten opnemen, of wordt monitoring alleen per Nadere Opdracht overeengekomen en apart geprijsd? Geldt voor het melden van beveiligingsincidenten een concrete maximale termijn (bijvoorbeeld in uren), naast 'zo spoedig mogelijk'?

**Antwoord:**
Radboudumc vraagt geen (actieve) monitoring uit. De vraag is niet relevant. Zo spoedig mogelijk betekent zonder onnodig tijdsverlies. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zou blijken dat de opdrachtnemer onnodig tijd verloren laten gaan bij het melden van incidenten zal dat kunnen leiden tot een ingebrekestelling en schadeclaim. De term "zo spoedig mogelijk" is een gebruikelijke en in rechte te handhaven term.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**2**

**Onderwerp:**
Leidraad §10.4 Prijs (eerste opsommingsteken)

**Vraag:**
§10.4 verwijst naar het document 'Installed base AV-middelen Radboudumc augustus 2026'. De gepubliceerde Bijlage G heet 'Beschrijving Installed Base' en is gedateerd 8 september 2026 (versie 1.0). Kan Radboudumc bevestigen dat de gepubliceerde Bijlage G versie 1.0 het bedoelde document is en dat er geen afzonderlijke versie van augustus 2026 bestaat?

**Antwoord:**
Ja. De gepubliceerde Bijlage G, “Beschrijving Installed Base”, d.d. 8 september 2026, versie 1.0, is



Rijksoverheid

het bedoelde document.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**3**

**Onderwerp:**
Leidraad §1.3 Aanbestedingsdocumenten en §12 Bijlagen; Bijlage I §2.2; Bijlage J; Bijlage H art. 2

**Vraag:**
De documenten gebruiken verschillende nummeringen voor dezelfde bijlagen: letters in de leidraad (§1.3), nummers in §12 Bijlagen (1–14), en de nummering van de raamovereenkomst in Bijlage H, I en J (bijv. 'bijlage 07' voor de Installed Base). Kan Radboudumc bevestigen dat 'bijlage 07' in Bijlage I en J verwijst naar Bijlage G – Beschrijving Installed Base, 'Bijlage 02' naar Bijlage B en 'Bijlage 05' naar Bijlage E? Kan Radboudumc in de NvI een concordantietabel opnemen?

**Antwoord:**
Omdat in zowel de Leidraad als de Raamovereenkomst sprake is van enkele exact gelijke bijlagen, heeft AD er voor gekozen deze onder het kopje Documenten in TenderNed op te nemen in zowel de map "Format Raamovereenkomst" als de map "Leidraad" en deze verschillend te "nummeren", resp. te "letteren". Er is geen verschil tussen deze bijlagen en een concordantietabel is daarom niet zinvol.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**4**

**Onderwerp:**
Bijlage I §4.1 Servicevensters en §4.4.1 Reactie, herstel en continuïteit; §6.4 Begrippenlijst

**Vraag:**



Rijksoverheid

Kan Radboudumc bevestigen dat de 15 service-uren uit §4.4.1 alleen worden geteld binnen het servicevenster van werkdagen 08:00–18:00 (§4.1 en de definities 'Service-uren' en 'Werkdag' in §6. 4)? Dat betekent dat een melding op werkdag 1 om 17:00 uur uiterlijk op werkdag 3 om 12:00 uur moet zijn opgelost. Geldt er ook een verplichting buiten het servicevenster, bijvoorbeeld voor kritieke ruimten of geplande evenementen?

**Antwoord:**
De termijn van 15 service-uren wordt gerekend binnen het in de SLA gedefinieerde servicevenster, vanaf het moment waarop de melding vanuit het ticketsysteem aan Leverancier is gemeld. Bij een melding op een werkdag om 17.00 uur resteert die dag één service-uur; de overige veertien service-uren lopen over de twee volgende werkdagen, zodat de termijn op de derde werkdag om 12.00 uur eindigt, mits geen feestdagen tussenkomen. Geen verplichting buiten servicevenster dan in nader overleg.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**5**

**Onderwerp:**
Leidraad §10.4 Prijs

**Vraag:**
Hoe en wanneer stelt Radboudumc de exacte aantallen bij ingang van de raamovereenkomst vast? Wordt de SLA-vergoeding dan aangepast op basis van de ingeschreven prijs per systeem per jaar uit tabblad d van Bijlage D? En hoe wordt omgegaan met systemen uit de categorie 'Nog 1 jaar SLA' (2022) waarvan de SLA-periode bij ingang mogelijk al (bijna) is verstreken?

**Antwoord:**
De in Bijlage G opgenomen aantallen zijn de referentie voor de Inschrijving. Wijzigingen in de feitelijke Installed Base worden overeenkomstig de SLA en raamovereenkomst geregistreerd en verwerkt, zodat bij ingangsdatum van de Raamovereenkomst de exacte aantallen bekend zijn.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
4 nov 2026



Rijksoverheid

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**6**

**Onderwerp:**
Leidraad §10.4 Prijs (plafond en ondergrens) en §5.1 Geraamde waarde

**Vraag:**
Kan Radboudumc bevestigen dat het plafond van € 600.000 en de ondergrens van € 200.000 gelden voor de Inschrijfsom zoals die in het tweede tabblad van Bijlage D automatisch wordt berekend (TCO use case 1 t/m 3 plus SLA Installed Base, excl. btw), en dat uurtarieven (tabblad e) en opties (tabblad f) niet meetellen? Hoe verhoudt het plafond zich tot de geraamde waarde van circa € 1.000.000 per jaar?

**Antwoord:**
"Zoals op tabblad ""Prijsinvulformulier"" aangegeven bestaat de inschrijfprijs uit de optelling van de resultaten uit tabbladen a. b. c. en d.
De inhoud van de tabbladen e. en f. horen daar niet bij.
Het plafond heeft betrekking op het model waarop de Inschrijfprijs is gebaseerd, niet op de daadwerkelijke omzet in het kader van de Raamovereenkomst.
Deze inhoud kan als aanvulling op de totale Inschrijving worden gebruikt, maar mag vanzelfsprekend niet worden gebruikt om exorbitante tarieven af te dwingen in geval op enig moment sprake is van een offerte component uit deze categorie."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**7**

**Onderwerp:**
Leidraad §10.4 Prijs (laatste alinea); Bijlage H art. 7 lid 4

**Vraag:**
Hoe verhouden de 'kwantitatief aantoonbare prijsontwikkelingen in de markt' uit §10.4 zich tot de prijsaanpassing in art. 7 lid 4 van de raamovereenkomst? Geldt de NZa-index (maximaal 3,5%) ook voor hardwareprijzen, of mogen hardwareprijzen bij een Nadere Opdracht op basis van aantoonbare marktontwikkelingen (bijvoorbeeld prijslijsten van fabrikanten) worden aangepast, ook in de eerste 2 jaar?

**Antwoord:**
In de Raamovereenkomst is geen sprake van een mogelijkheid tot prijsaanpassing(en) anders dan middels de aangegeven indexering. Deze geldt alleen de door de Leverancier te leveren diensten (zoals installatie, onderhoud en SLA en support diensten. De hardware prijzen zullen per Nadere Opdracht in de door de Leverancier uit te brengen offerte wordt aangeboden en beoordeeld. De



Rijksoverheid

hoogte en ontwikkeling van deze prijzen dient aantoonbaar marktconform te zijn.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**8**

**Onderwerp:**
Bijlage G, paragraaf 'Uitbreiding van de Installed base (Life Cycle Management)'

**Vraag:**
Bijlage G vraagt per referentieconfiguratie om de jaarlijkse SLA-kosten per extra ruimtetype. Bijlage D heeft hiervoor geen apart veld. Gelden de prijzen per systeem per jaar uit tabblad d ook als tarief voor extra of vervangende installaties? Of moet de inschrijver deze tarieven ergens anders opgeven, en zo ja waar?

**Antwoord:**
In bijlage D worden de kosten voor de beschreven ruimtetypen uitgevraagd als model, zodat de Inschrijvingen van de diverse gegadigden objectief kunnen worden vergeleken. Tijdens de exploitatie van de Raamovereenkomst zal voor iedere nieuwe installatie een Nadere Offerte wordt opgevraagd, waarin de Opdrachtnemer de aanschaf-, installatie- en onderhoudskosten voor die nieuwe installatie dient op te geven.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**9**

**Onderwerp:**
Leidraad §10.4 Prijs

**Vraag:**
Volgens §10.4 moet worden uitgegaan van gemiddeld 145 derdelijns meldingen per jaar. Bijlage D



Rijksoverheid

heeft geen aparte regel voor deze meldingen. Klopt het dat de kosten voor de afhandeling van deze meldingen in de SLA-prijs per systeem (tabblad d en de regels 'Onderhoud en support') moeten worden opgenomen? Geldt het aantal van 145 voor de Installed Base en de nieuwe systemen samen? Hoe wordt omgegaan met een aantal meldingen dat structureel hoger of lager ligt?

**Antwoord:**
Het referentievolume van gemiddeld 145 derdelijns meldingen per jaar, is bedoeld als uitgangspunt voor de kostencalculatie bij zowel de Installed Base als bij de post Onderhoud en Support van de configuraties in Use Case 1, 2 en 3. Dit geldt voor alle systemen. In geval dit aantal structureel significant afwijkt, zal in overleg een aanpassing worden overeengekomen.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**10**

**Onderwerp:**
Kolomkop 'Kosten per eenheid/jaar' en regel 'Onderhoud en support gedurende 5 jaar'

**Vraag:**
In tabblad a staat de kolomkop 'Kosten per eenheid/jaar', in tabblad b 'Kosten per eenheid'. Moet bij de regel 'Onderhoud en support gedurende 5 jaar' het bedrag voor één jaar of voor de totale periode van 5 jaar worden ingevuld? En geldt voor aanschaf en installatie een eenmalig bedrag?

**Antwoord:**
"De kolomkop in kolom C in tabblad a vermeldt ten onrechte de toevoeging ""/jaar"" en had, gelijk aan de tabbladen b en c, ""kosten per eenheid"" moeten zijn.
Verzocht wordt dus om de kosten per eenheid aan te geven. Het formulier berekent zelf de totale TCO voor het betreffende aantal systemen in het tabblad.
Een nieuwe V02-versie van bijlage D wordt in TenderNed aangeboden."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026



Rijksoverheid

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**11**

**Onderwerp:**
Bijlage D tabblad d. SLA kosten Installed Base; Leidraad §10.4 Prijs

**Vraag:**
In tabblad d wordt de totaalprijs berekend als prijs per systeem per jaar maal het aantal systemen. De totaalregel spreekt echter over de kosten 'gedurende de resterende gebruikstijd'. Moet de inschrijver een jaarprijs invullen (en vermenigvuldigt het formulier niet met het aantal resterende jaren), of moet de inschrijver de prijs voor de volledige resterende gebruiksduur per systeem invullen? Wordt de formule in het formulier hierop aangepast?

**Antwoord:**
Inschrijver dient de SLA-prijs per systeem per jaar in te vullen, zoals in de kolomkop wordt aangegeven. Het formulier rekent zelf de totaalprijs voor het aantal en voor de resterende looptijd uit, zodat in cel D41 de totale SLA prijs voor de gehele Installed Base wordt weergegeven. Dit biedt de Inschrijver dan ook de kans om het totale Inschrijfbedrag voor de Installed Base te controleren.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**12**

**Onderwerp:**
Leidraad §5.2 Looptijd en §10.4 Prijs (Toelichting TCO); Bijlage H art. 3 lid 1; Bijlage I §1.5 Geldigheid van de SLA

**Vraag:**
De TCO en de SLA voor installaties uit 2026 gaan uit van 5 jaar, terwijl de initiële looptijd van de raamovereenkomst 4 jaar is en de SLA volgens Bijlage I §1.5 dezelfde duur heeft als de raamovereenkomst. Hoe loopt de SLA en de afgesproken vergoeding na afloop van de raamovereenkomst door wanneer Radboudumc niet verlengt? Blijven de verplichtingen tot het einde van de exploitatieperiode via de Nadere Opdracht bestaan (zie Bijlage H art. 3 lid 4)?

**Antwoord:**
Mocht de Raamovereenkomst na de initiële periode niet worden verlengd, zullen geen nieuwe opdrachten meer worden verstrekt. In geval van beëindiging van de Raamovereenkomst (op welk moment ook) worden de directe verplichtingen uit de Raamovereenkomst, zoals de SLA kosten, beëindigd. De lopende verplichtingen van de (als gevolg van onder de Raamovereenkomst verstrekte) Nadere Opdrachten blijven onverkort van kracht, tenzij deze als gevolg van een nieuwe aanbesteding, in een nieuwe Raamovereenkomst worden opgenomen.



Rijksoverheid

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**13**

**Onderwerp:**
Eis 4.01 en eis 8.08; Bijlage I §4.6 Correctief onderhoud, reparatie en garantie

**Vraag:**
Eis 4.01 vraagt minimaal vijf jaar garantie op nieuw geleverde AV-systemen. Bijlage D vraagt daarnaast per use case een aparte prijs voor 'Onderhoud en support gedurende 5 jaar'. Klopt het dat de garantie (eis 4.01) onderdeel is van de prijsregels voor aanschaf en installatie, en dat de regel 'Onderhoud en support' alleen de derdelijns SLA-dienstverlening volgens Bijlage I en J dekt? Of verwacht Radboudumc dat garantie en SLA in één regel worden geprijsd?

**Antwoord:**
De garantie op een nieuwe aanschaf dient zoals te doen gebruikelijk onderdeel van de aanschafprijs te zijn. Onderhoud en support dienen daarnaast te worden aangeboden als onderdeel van de TCO.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**14**

**Onderwerp:**
Use case 1 (vergaderzuil, vloerplaat); Bijlage D regels 'Mountstand'

**Vraag:**
Bijlage D prijst use case 1 als wandgemonteerde mountstand en use case 2 als vrijstaande mountstand met achterplaat. Bijlage E vraagt voor beide use cases een zuil die zowel vrijstaand (met vloerplaat) als wandgemonteerd toepasbaar is. Van welke montagevariant moet de inschrijver per use case uitgaan in de TCO-prijs? Moeten vloerplaat en afgewerkte achterzijde in de



Rijksoverheid

prijs zitten?

**Antwoord:**
U dient uit te gaan van de in het prijzenblad genoemde montagevarianten incl. toebehoren.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**15**

**Onderwerp:**
Use case 2 (schermformaat); Bijlage D tabblad b, regel 'Display UHD 75 inch'

**Vraag:**
Voor use case 2 noemt Bijlage E één display van 98 inch, terwijl tabblad b van Bijlage D een display van 75 inch uitvraagt. Welk schermformaat moet de inschrijver voor use case 2 aanbieden en beprijzen? Wordt Bijlage D hierop aangepast?

**Antwoord:**
U dient bij Use Case 2 een 98 inch scherm op te nemen. In versie V02 van Bijlage D, die via TenderNed beschikbaar wordt gesteld, is dit aangepast.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**16**

**Onderwerp:**
Definitie en afbakening A-merken

**Vraag:**
In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat inschrijver rekening dient te houden met



Rijksoverheid

de voorkeur van Radboudumc voor A-merken, zoals Sharp, Sony, Netgear, Extron, Barco, Poly (HP), Cisco, Shure, Panasonic, JBL en Crown.

Kan Radboudumc nader specificeren welke criteria worden gehanteerd om een merk als A-merk te kwalificeren? Daarnaast verzoeken wij Radboudumc om een volledige lijst van merken die als A-merk worden beschouwd, dan wel aan te geven welke merken niet binnen deze kwalificatie vallen.

Dit om interpretatieverschillen te voorkomen en te waarborgen dat inschrijvers op basis van dezelfde uitgangspunten een passende aanbieding kunnen doen.

**Antwoord:**
Radboudumc gaat ervan uit dat het begrip A-merk algemeen bekend kan worden geacht en Inschrijver dient hier als professionele partij de optimale keuze in te maken. De genoemde merken geven een kwaliteitsniveau aan dat voor Radboudumc maatgevend is.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**17**

**Onderwerp:**
Use Case 1 - Afwerking hardwarebox

**Vraag:**
In Use Case 1 wordt voorgeschreven dat de hardwarebox dient te worden afgewerkt met textiel in de kleur antraciet.

Kan Radboudumc bevestigen of het leveren en aanbrengen van deze textielafwerking onderdeel uitmaakt van de werkzaamheden van de inschrijver, of dat deze afwerking door Radboudumc zelf wordt verzorgd?

Dit om de scope van de werkzaamheden en de bijbehorende kosten correct te kunnen bepalen.

**Antwoord:**
Dit is onderdeel van het door ons gekozen product voor uniforme uitstraling in onze ruimtes. Radboudumc gaat ervan uit dat Inschrijver dit complete product aanbiedt. Radboudumc gaat zelf geen aanvullende werkzaamheden verrichten.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1



Rijksoverheid

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**18**

**Onderwerp:**
Bijlage H - Format Raamovereenkomst AV Middelen en Diensten Radboudumc 2026

**Vraag:**
Art 5.1: Radboudumc mag de Overeenkomst ontbinden wanneer de prestatiemeting bij herhaling onvoldoende is en herstelmaatregelen niet of onvoldoende zijn genomen of uitgevoerd. De begrippen “bij herhaling”, “onvoldoende” en “onvoldoende herstelmaatregelen” zijn niet nader afgebakend. Kunt u aangeven welke objectieve score, meetperiode en frequentie tot toepassing van deze bepaling kunnen leiden? Tevens verzoeken wij u te bevestigen dat ontbinding pas mogelijk is na schriftelijke ingebrekestelling en nadat Leverancier een redelijke, vooraf overeengekomen hersteltermijn heeft gekregen.

**Antwoord:**
De genoemde begrippen worden niet nader omschreven aangezien uit de formulering m.b.t. herstelwerkzaamheden voldoende blijkt dat in een dergelijk proces zorgvuldig met Opdrachtnemer zal worden gecommuniceerd. Indien nodig zal een formele ingebrekestelling onderdeel van het proces zijn.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**19**

**Onderwerp:**
Bijlage H - Format Raamovereenkomst AV Middelen en Diensten Radboudumc 2026

**Vraag:**
Art. 11: Artikel 11 beperkt de aansprakelijkheid van Leverancier tot € 1.250.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per kalenderjaar, maar laat deze beperking onder andere vervallen bij schade als gevolg van een gebrek in de Prestatie. Juist een gebrek in de Prestatie vormt een van de belangrijkste situaties waarin contractuele aansprakelijkheid kan ontstaan. Hierdoor kan de aansprakelijkheid in de praktijk alsnog onbeperkt zijn. Daarnaast wordt geen onderscheid gemaakt tussen directe schade en indirecte of gevolgschade. Wij verzoeken u artikel 11 als volgt aan te passen:



Rijksoverheid

- de totale aansprakelijkheid van Leverancier wordt per kalenderjaar beperkt tot 100% van de in het betreffende kalenderjaar betaalde of verschuldigde vergoeding, met een nader overeen te komen absoluut maximum;
- indirecte schade en gevolgschade, waaronder omzetverlies, winstderving, gemiste besparingen, verlies van goodwill en bedrijfsstagnatie, worden uitgesloten;
- het vervallen van de beperking wordt beperkt tot opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding en tot overlijden of lichamelijk letsel;
- het enkele bestaan van een gebrek in de Prestatie vormt geen grond voor onbeperkte aansprakelijkheid.

Kunt u hiermee instemmen? Indien u hiermee niet instemt, verzoeken wij u dit te motiveren in het licht van proportionaliteit en verzekerbaarheid.

**Antwoord:**
"Artikel 11 lid 2 sub d van de Raamovereenkomst komt te vervallen. Het overige blijft ongewijzigd.

In verband met het door Inschrijver gemaakte onderscheid tussen directe en indirecte schade verwijst AD naar het bepaalde in artikel 19 lid 1 van de inkoopvoorwaarden juni 2026, aangezien dit geen op de wet gebaseerd onderscheid is."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**20**

**Onderwerp:**
Bijlage B - Programma van Eisen en Wensen

**Vraag:**
Eis 4.03: Indien softwarediensten of terugkerende kosten van toepassing zijn, moeten deze voor vijf jaar in de aanschafprijs zijn inbegrepen. Leverancier heeft niet altijd zeggenschap over toekomstige prijswijzigingen, productwijzigingen of licentiemodellen van fabrikanten en softwareleveranciers. Kunt u bevestigen dat deze eis uitsluitend geldt voor licenties en diensten die bij het uitbrengen van de offerte bekend en door Leverancier beïnvloedbaar zijn? Tevens verzoeken wij u te bevestigen dat prijswijzigingen, gewijzigde licentiemodellen en nieuwe verplichte diensten van derden na de initiële aanbieding op basis van nacalculatie mogen worden doorberekend, mits transparant onderbouwd en vooraf afgestemd.

**Antwoord:**
Alle onderdelen (producten en diensten) dienen onderdeel van de TCO te zijn voor de gehele looptijd van 5 jaar. Als dat niet het geval zou zijn is er geen sprake van een TCO.

**Fase:**



Rijksoverheid

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**21**

**Onderwerp:**
Bijlage L - Algemene Inkoopvoorwaarden Radboudumc 2026 (AIV 2026)

**Vraag:**
Art 42.2: Het PvE verlangt een minimale garantieperiode van vijf jaar op de volledige functionaliteit, inclusief middelen, toebehoren, installatie en implementatie. De AIV gaan voor ICT-prestaties uit van een garantieperiode van 24 maanden. Voor veel AV-producten geldt vanuit de fabrikant geen garantie van vijf jaar. Daardoor zou Leverancier aanvullende fabrieksgarantie of eigen risicodekking moeten inkopen. Kunt u bevestigen dat de garantie voor hardware gelijk is aan de standaard fabrieksgarantie en dat een aanvullende garantie tot vijf jaar uitsluitend geldt indien deze afzonderlijk is geprijsd en door Radboudumc is besteld? Indien niet, verzoeken wij u aan te geven waar de kosten van de aanvullende garantiedekking in het prijzenblad moeten worden opgenomen.

**Antwoord:**
U dient te allen tijde 5 jaar garantie op het gehele AV-systeem in uw prijs aan te bieden.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**22**

**Onderwerp:**
Bijlage B - Programma van Eisen en Wensen

**Vraag:**
Eis 4.01: Het PvE verlangt een minimale garantieperiode van vijf jaar op de volledige functionaliteit, inclusief middelen, toebehoren, installatie en implementatie. De AIV gaan voor ICT-prestaties uit van een garantieperiode van 24 maanden. Voor veel AV-producten geldt vanuit de fabrikant geen



Rijksoverheid

garantie van vijf jaar. Daardoor zou Leverancier aanvullende fabrieksgarantie of eigen risicodekking moeten inkopen. Kunt u bevestigen dat de garantie voor hardware gelijk is aan de standaard fabrieksgarantie en dat een aanvullende garantie tot vijf jaar uitsluitend geldt indien deze afzonderlijk is geprijsd en door Radboudumc is besteld? Indien niet, verzoeken wij u aan te geven waar de kosten van de aanvullende garantiedekking in het prijzenblad moeten worden opgenomen.

**Antwoord:**
U dient te allen tijde 5 jaar garantie op het gehele AV-systeem in uw prijs aan te bieden.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**23**

**Onderwerp:**
Bijlage L - Algemene Inkoopvoorwaarden Radboudumc 2026 (AIV 2026)

**Vraag:**
Art 10.6 tot en met 10.8: Radboudumc mag ook niet-opeisbare vorderingen verrekenen en zijn betalingsverplichtingen opschorten wanneer Leverancier gedeeltelijk tekortschiet. Voor Leverancier is geen vergelijkbaar opschortingsrecht opgenomen. Kunt u deze bepalingen wederkerig maken en bevestigen dat:

alleen opeisbare en onbetwiste vorderingen mogen worden verrekend;
opschorting beperkt blijft tot het deel van de betaling waarop de gestelde tekortkoming betrekking heeft;
het onbetwiste deel van een factuur binnen de betalingstermijn wordt voldaan;
Leverancier na schriftelijke ingebrekestelling gerechtigd is zijn prestaties op te schorten bij overschrijding van de betalingstermijn?

**Antwoord:**
De Artikelen 10.6 - 10.8 vinden hun oorsprong in het gegeven dat de prestatie van Radboudumc bestaat uit betaling van geld en de levering van leverancier bestaat uit goederen en aanverwante dienstverlening. Leverancier dient het belang van juiste leveringen/de prestatie in te zien. Indien wordt geleverd conform hetgeen is afgesproken en naar behoren wordt geleverd en de prestatie voldoet, heeft Radboudumc geen enkele reden om de betaling op te schorten. De artikelen 10.6 t /m 10.8 blijven ongewijzigd van kracht.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1



Rijksoverheid

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**24**

**Onderwerp:**
Bijlage L - Algemene Inkoopvoorwaarden Radboudumc 2026 (AIV 2026)

**Vraag:**
Art 10.4: Indien vooruitbetaling wordt overeengekomen, moet Leverancier op eerste verzoek en voor eigen rekening een onvoorwaardelijke en onherroepelijke bankgarantie verstrekken, inclusief btw. De bepaling bevat geen ondergrens, maximumduur of beperking van het gegarandeerde bedrag tot het nog niet door prestaties gedekte deel van de vooruitbetaling. Kunt u bevestigen dat een bankgarantie uitsluitend wordt verlangd bij vooruitbetalingen boven een nader vast te stellen drempelbedrag, beperkt blijft tot het nog niet door levering of uitvoering gedekte bedrag en evenredig wordt vrijgegeven naarmate Leverancier presteert? Tevens verzoeken wij u te bevestigen dat de aantoonbare kosten van de bankgarantie als projectkosten in de offerte mogen worden opgenomen.

**Antwoord:**
Nee, dat wordt niet bevestigd. In het geval dat van een vorm van vooruitbetaling sprake zou zijn (hetgeen eigenlijk nooit zal voorkomen aangezien dit tegen het beleid van Radboudumc is) gelden er geen beperkingen aan de voorwaarden waaronder dit gebeurt.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**25**

**Onderwerp:**
Bijlage L - Algemene Inkoopvoorwaarden Radboudumc 2026 (AIV 2026)

**Vraag:**
Art 10.1 en 29.3: De AIV bepalen dat facturering in beginsel pas na levering plaatsvindt en dat deelfacturering uitsluitend mogelijk is wanneer dit afzonderlijk wordt overeengekomen. Het PvE verlangt tegelijkertijd deelfacturen per deellevering en maandelijkse facturering van de SLA. Bij omvangrijke projecten moet Leverancier hardware doorgaans vóór levering inkopen en betalen. Kunt u bevestigen dat bij projectmatige Nadere Opdrachten standaard het volgende



Rijksoverheid

facturatieschema mag worden gehanteerd:

40% na verstrekking van de Nadere Opdracht;
50% bij levering van de apparatuur;
10% na oplevering en acceptatie?

Indien u niet met dit schema instemt, verzoeken wij u een alternatief schema op te nemen dat voorfinanciering door Leverancier en betaling aan fabrikanten redelijk afdekt.

**Antwoord:**
Nee, dit is niet akkoord. Betaling is zonder uitzondering te allen tijde pas mogelijk na oplevering en acceptatie.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**26**

**Onderwerp:**
Bijlage H - Format Raamovereenkomst AV Middelen en Diensten Radboudumc 2026

**Vraag:**
ARt 7: Structurele prijsdalingen en verbeterde condities moeten onmiddellijk ten gunste van Radboudumc worden doorgevoerd, terwijl prijsstijgingen beperkt en aan voorwaarden gebonden zijn. Deze regeling is niet wederkerig. Kunt u bevestigen dat prijsdalingen uitsluitend worden verwerkt wanneer deze aantoonbaar betrekking hebben op dezelfde producten, volumes, leveringsvoorwaarden en looptijd? Tevens verzoeken wij u de bepaling wederkerig te maken, zodat aantoonbare structurele prijsstijgingen van fabrikanten, distributeurs en licentiegevers eveneens kunnen worden doorberekend.

**Antwoord:**
Nee, dit is niet akkoord.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026



Rijksoverheid

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**27**

**Onderwerp:**
Bijlage L - Algemene Inkoopvoorwaarden Radboudumc 2026 (AIV 2026)

**Vraag:**
ARt 5.1: De AIV bepalen dat prijzen gedurende de volledige looptijd vast zijn. De Raamovereenkomst staat pas na twee jaar een jaarlijkse aanpassing toe op basis van het NZa-indexcijfer personele component, gemaximeerd op 3,5%. De opdracht omvat echter naast arbeid ook hardware, software, licenties, logistiek en onderdelen. Het genoemde indexcijfer dekt prijsontwikkelingen van deze componenten niet. Wij verzoeken u artikel 7 in de Raamovereenkomst (bijlage H) aan te passen, zodat:

- arbeidsgerelateerde tarieven jaarlijks worden geïndexeerd aan de hand van een passende CBS-index;
- hardware, software en licenties mogen worden aangepast bij aantoonbare prijswijzigingen van fabrikanten of distributeurs;
- wettelijke heffingen, valuta-effecten en gewijzigde licentiemodellen afzonderlijk mogen worden doorberekend;
- het maximum van 3,5% vervalt bij aantoonbare hogere externe kostenstijgingen?

Indien u hiermee niet instemt, vragn wij om uw motivatie hoe Leverancier het prijsrisico over een mogelijke looptijd van tien jaar redelijkerwijs moet begroten.

**Antwoord:**
Nee, dit wordt niet gewijzigd aangezien dit artikel slechts betrekking heeft op de tarieven waarover langjarige afspraken worden gemaakt. Dat wil zeggen de tarieven voor installatie, implementatie, onderhoud, support etc. De hardware prijzen zullen per Nadere Opdracht in de door de Leverancier uit te brengen offerte wordt aangeboden en beoordeeld. De hoogte en ontwikkeling van deze prijzen dient aantoonbaar marktconform te zijn. voor de aanpassingen zoals bedoeld in artikel 7.4 van de Raamovereenkomst wordt uitsluitend het laatstelijk vastgestelde NZA indexcijfer - personele component – met een maximum van 3,5%, gehanteerd.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
4 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**28**

**Onderwerp:**
Bijlage H - Format Raamovereenkomst AV Middelen en Diensten Radboudumc 2026

**Vraag:**



Rijksoverheid

Art 7: De AIV bepalen dat prijzen gedurende de volledige looptijd vast zijn. De Raamovereenkomst staat pas na twee jaar een jaarlijkse aanpassing toe op basis van het NZa-indexcijfer personele component, gemaximeerd op 3,5%. De opdracht omvat echter naast arbeid ook hardware, software, licenties, logistiek en onderdelen. Het genoemde indexcijfer dekt prijsontwikkelingen van deze componenten niet. Wij verzoeken u artikel 7 in de Raamovereenkomst (bijlage H) aan te passen, zodat:

- arbeidsgerelateerde tarieven jaarlijks worden geïndexeerd aan de hand van een passende CBS-index;
- hardware, software en licenties mogen worden aangepast bij aantoonbare prijswijzigingen van fabrikanten of distributeurs;
- wettelijke heffingen, valuta-effecten en gewijzigde licentiemodellen afzonderlijk mogen worden doorberekend;
- het maximum van 3,5% vervalt bij aantoonbare hogere externe kostenstijgingen?

Indien u hiermee niet instemt, vragn wij om uw motivatie hoe Leverancier het prijsrisico over een mogelijke looptijd van tien jaar redelijkerwijs moet begroten.

**Antwoord:**
zie het antwoord op vraag 27.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**29**

**Onderwerp:**
Bijlage L - Algemene Inkoopvoorwaarden Radboudumc 2026 (AIV 2026)

**Vraag:**
Art 4.1, 4.2 en 4.5: Leverancier moet de gevolgen van een wijziging binnen acht dagen melden. Werkzaamheden die vooraf voorzien hadden kunnen worden, kunnen nooit als meerwerk worden gefactureerd. Daarnaast mag Radboudumc de Overeenkomst beëindigen indien het de gevolgen voor prijs of levertijd onredelijk acht, zonder dat Leverancier recht heeft op schadevergoeding. Kunt u instemmen met aanpassing van deze artikelen, zodat:

- de meldingstermijn aanvangt zodra Leverancier redelijkerwijs de gevolgen van de wijziging kan overzien;
- uitsluitend werkzaamheden die aantoonbaar binnen de oorspronkelijke scope vielen van meerwerk worden uitgesloten;
- wijzigingen pas worden uitgevoerd nadat partijen overeenstemming hebben bereikt over prijs, planning en overige gevolgen;
- bij beëindiging alle uitgevoerde werkzaamheden en aangegane verplichtingen worden vergoed?



Rijksoverheid

Indien u hiermee niet instemt, ontvangen wij graag uw motivering.

**Antwoord:**
Nee dit is niet akkoord. Leverancier dient te borgen dat in zijn offerte en de daaruit volgende Nadere Opdracht, de juiste elementen en prijzen zijn opgenomen. Eventuele wijzigingen dienen volgens de artikelen 4.1, 4.2 en 4.5 te worden afgehandeld.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**30**

**Onderwerp:**
Bijlage L - Algemene Inkoopvoorwaarden Radboudumc 2026 (AIV 2026)

**Vraag:**
Art 3.2: Radboudumc mag de Overeenkomst annuleren zolang Leverancier aantoonbaar nog niet met de uitvoering is begonnen. Uitsluitend redelijke gemaakte kosten worden vergoed. Deze bepaling bevat geen vergoeding voor reeds aangegane, niet-annuleerbare verplichtingen tegenover fabrikanten en distributeurs en evenmin voor gereserveerde capaciteit of gederfde marge. Kunt u artikel 3.2 zodanig aanpassen dat bij annulering alle aantoonbaar gemaakte kosten, niet-annuleerbare verplichtingen, annuleringskosten, reeds gereserveerde capaciteit en een redelijke vergoeding voor de reeds verrichte voorbereiding worden vergoed?

**Antwoord:**
Artikel 3.2 wordt niet gewijzigd aangezien deze reeds de gevraagde borging bevat.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**



Rijksoverheid

**31** Bijlage H - Format Raamovereenkomst AV Middelen en Diensten Radboudumc 2026

**Vraag:**
Art 3: De Raamovereenkomst kent een initiële looptijd van vier jaar en kan eenzijdig door Radboudumc driemaal met twee jaar worden verlengd, waardoor de maximale looptijd tien jaar bedraagt. Daarbij vindt verlenging plaats onder gelijkblijvende condities. Een verplichting om gedurende maximaal tien jaar onder gelijkblijvende condities te blijven presteren houdt onvoldoende rekening met wijzigingen in wetgeving, fabrikantsvoorwaarden, licentiemodellen, beschikbaarheid, kostprijsstructuur en technologische ontwikkelingen. Kunt u instemmen met een evaluatie- en heronderhandelingsmoment voorafgaand aan iedere verlenging, waarbij Leverancier de mogelijkheid krijgt tarieven en overige condities op basis van aantoonbare marktontwikkelingen te herzien?

**Antwoord:**
Nee, dit is niet akkoord. Bij verlenging van de Raamovereenkomst blijven de voorwaarden van de Raamovereenkomst onverminderd van kracht.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.** **Onderwerp:**
**32** Bijlage L - Algemene Inkoopvoorwaarden Radboudumc 2026 (AIV 2026)

**Vraag:**
art 2.2 en 2.5: De voorwaarden van Leverancier worden volledig van de hand gewezen. De documenten voorzien uitsluitend in wijzigingen indien deze schriftelijk worden overeengekomen, maar bevatten geen regeling voor onderwerpen die niet of onvoldoende in de contractdocumenten zijn geregeld. Kunt u instemmen met toepassing van de algemene voorwaarden van Leverancier voor zover een onderwerp niet uitdrukkelijk is geregeld in de Raamovereenkomst, de AIV of de overige contractdocumenten? Indien u hiermee niet instemt, verzoeken wij u te bevestigen dat partijen voor dergelijke leemtes in goed overleg een redelijke, wederkerige regeling zullen vaststellen

**Antwoord:**
Alle voorwaarden, anders dan de genoemde voorwaarden van Radboudumc, worden inderdaad volledig en blijvend van de hand gewezen. Daaraan wordt niets gewijzigd. Dat impliceert automatisch dat in gevallen waarin de voorwaarden van de Raamovereenkomst niet voorzien, in overleg zal moeten worden getreden en een oplossing zal moeten worden gezocht.

**Fase:**
Inschrijffase



Rijksoverheid

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**33**

**Onderwerp:**
Bijlage H - Format Raamovereenkomst AV Middelen en Diensten Radboudumc 2026

**Vraag:**
Art 2: De voorwaarden van Leverancier worden volledig van de hand gewezen. De documenten voorzien uitsluitend in wijzigingen indien deze schriftelijk worden overeengekomen, maar bevatten geen regeling voor onderwerpen die niet of onvoldoende in de contractdocumenten zijn geregeld. Kunt u instemmen met toepassing van de algemene voorwaarden van Leverancier voor zover een onderwerp niet uitdrukkelijk is geregeld in de Raamovereenkomst, de AIV of de overige contractdocumenten? Indien u hiermee niet instemt, verzoeken wij u te bevestigen dat partijen voor dergelijke leemtes in goed overleg een redelijke, wederkerige regeling zullen vaststellen

**Antwoord:**
Zie antwoord op vraag 32

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**34**

**Onderwerp:**
Bijlage H - Format Raamovereenkomst AV Middelen en Diensten Radboudumc 2026

**Vraag:**
Art 2: In de rangorde van contractdocumenten staat de Inschrijving van Leverancier onderaan. Alleen wanneer de kwaliteit of planning uit de Offerte in het voordeel van Radboudumc uitgaat boven de uitgevraagde kwaliteit of planning, prevaleert de Offerte. Hierdoor kunnen door Leverancier gemaakte aannames, voorbehouden en verduidelijkingen buiten toepassing blijven, terwijl gunstigere prestaties wel bindend worden. Kunt u bevestigen dat uitdrukkelijk in de Inschrijving opgenomen en door Radboudumc geaccepteerde uitgangspunten, aannames en verduidelijkingen eveneens onderdeel worden van de Overeenkomst en prevaleren boven strijdige



Rijksoverheid

bepalingen in lager gerangschikte aanbestedingsdocumenten? Wij verzoeken u artikel 2 en de rangorde hierop aan te passen

**Antwoord:**
Nee dit is niet akkoord. De prevalentie van de diverse documenten blijft ongewijzigd.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**35**

**Onderwerp:**
PvE/PvW / Concept SLA

**Vraag:**
PvE 8.10 / SLA 4.4.1: Welke termijn is leidend voor de KPI voor het oplossen van storingen of beschikbaar stellen van een tijdelijke/vervangende voorziening: 1,5 werkdag zoals opgenomen in eis 8.10 of 15 service-uren zoals opgenomen in paragraaf 4.4.1 van de Concept SLA? Verzoek is tevens de wijze van tijdmeting eenduidig te bevestigen.

**Antwoord:**
Hiervoor geldt 15 service uren vanaf moment dat deze vanuit het ticketsysteem bij u gemeld is.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**36**

**Onderwerp:**
PvE/PvW / AIV 2026

**Vraag:**



Rijksoverheid

PvE Art 4.01 / AIV art. 42.2:Hoe verhouden de minimale garantieperiode van vijf jaar uit eis 4.01 en de garantieperiode van 24 maanden uit artikel 42.2 van de AIV zich tot elkaar? Verzoek is te specificeren welke garantieperiode voor de aangeboden AV-hardware, software en geïntegreerde ICT-componenten moet worden aangehouden en welke dienstverlening gedurende deze periode zonder aanvullende kosten moet worden geleverd.

**Antwoord:**
U dient te allen tijde 5 jaar garantie op het gehele AV-systeem in uw prijs aan te bieden.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**37**

**Onderwerp:**
Raamovereenkomst / AIV 2026

**Vraag:**
Prijsindexatie. In de Raamovereenkomst is een jaarlijkse prijsaanpassing vanaf het derde jaar opgenomen, terwijl artikel 5.1 van de AIV bepaalt dat overeengekomen prijzen gedurende de duur van de Overeenkomst vast zijn. Welke prijsindexeringsregeling is gedurende de looptijd van toepassing en welke regeling dienen Inschrijvers als uitgangspunt voor hun prijsstelling te hanteren?

**Antwoord:**
In de Raamovereenkomst is geen sprake van een mogelijkheid tot prijsaanpassing(en) anders dan middels de aangegeven indexering. Deze geldt alleen de door de Leverancier te leveren diensten (zoals installatie, onderhoud en SLA en support diensten. De hardware prijzen zullen per Nadere Opdracht in de door de Leverancier uit te brengen offerte wordt aangeboden en beoordeeld. De hoogte en ontwikkeling van deze prijzen dient aantoonbaar marktconform te zijn.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026



Rijksoverheid

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**38**

**Onderwerp:**
Antwoordformulier bij de Wensen

**Vraag:**
U stelt "Formuleer in maximaal 1 A4, normaal lettertype, tenzij per Wens anders aangegeven, het antwoord op de genoemde wens in het antwoordveld onder de Wens.".Welke bijlagen mogen Inschrijvers ter onderbouwing van de beantwoording van de Wensen toevoegen, en op welke wijze worden dergelijke bijlagen meegenomen bij de beoordeling en bij het maximaal toegestane aantal A4? Wij verzoeken u tevens te verduidelijken of uitsluitend expliciet gevraagde bijlagen, zoals het dashboard bij Wens 7.03 en het duurzaamheidsbeleid bij Wens 9.02, zijn toegestaan.

**Antwoord:**
"Inschrijvers dienen de beantwoording van de Wensen te beperken tot maximaal één A4 per Wens, tenzij bij de betreffende Wens uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Uitsluitend bijlagen die expliciet bij een Wens worden gevraagd, zoals het dashboard bij Wens 7.03 en het duurzaamheidsbeleid bij Wens 9.02, zijn toegestaan. Deze bijlagen tellen niet mee voor het maximaal toegestane aantal A4, tenzij bij de betreffende Wens anders is bepaald.

De expliciet gevraagde bijlagen worden betrokken bij de beoordeling van de betreffende Wens, voor zover deze relevant zijn voor de gestelde beoordelingscriteria. Overige, niet-gevraagde bijlagen worden niet gelezen en meegenomen in de beoordeling. Inschrijvers kunnen de maximale omvang van de beantwoording derhalve niet uitbreiden door aanvullende informatie in afzonderlijke bijlagen op te nemen. Aanvullend wordt nadrukkelijk gesteld dat het invoegen van een (internet-)link of URL in een antwoord niet wordt geaccepteerd."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**39**

**Onderwerp:**
Antwoordformulier bij de Wensen

**Vraag:**
U stelt "Formuleer in maximaal 1 A4, normaal lettertype, tenzij per Wens anders aangegeven, het antwoord op de genoemde wens in het antwoordveld onder de Wens." In het Antwoordformulier wordt voor de beantwoording van de Wensen een maximaal aantal A4 vermeld en wordt gesproken over een “normaal lettertype”. Welke concrete vormvereisten hanteert u voor de beantwoording, waaronder lettertype, minimale lettergrootte, regelafstand en paginamarges? Wij verzoeken u deze vormvereisten eenduidig vast te leggen, zodat voor alle Inschrijvers een gelijk



Rijksoverheid

uitgangspunt geldt.

**Antwoord:**
Voor de beantwoording van de Wensen geldt een maximaal aantal A4 zoals aangegeven in het Antwoordformulier. Radboudumc gaat ervan uit dat gegadigden de professionaliteit hebben hun Inschrijving zodanig in te dienen dat deze zonder kunstgrepen kan worden verwerkt.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**40**

**Onderwerp:**
Leidraad

**Vraag:**
Pagina 12, hfst 7.2 Financiele Draagkracht: In deze eis verlangt u van Inschrijvers om de in deze eis beschreven draagkracht aan te tonen. Wij verzoeken u te specificeren op welk moment Inschrijvers deze draagkracht moeten tonen (bij inschrijving, na voorlopige gunning)?

**Antwoord:**
Na voorlopige gunning

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**41**

**Onderwerp:**
Vraag 1: Bijlage B PvE, tab 10. Algemeen, 10.08 (eis)

**Vraag:**



Rijksoverheid

Eis 10.08 vraagt dat de primaire focus van de bedrijfsvoering van Leverancier bij audiovisuele dienstverlening ligt. Leverancier is volgens Leidraad 3.4 de Inschrijver, dus de rechtspersoon. Inschrijver is een zelfstandige rechtspersoon die zich richt op audiovisuele dienstverlening (advies, levering, installatie, onderhoud en ondersteuning van AV-middelen in vergader- en onderwijsruimten) en die onderdeel is van een groep met een bredere ICT-dienstverlening. Kan Radboudumc bevestigen dat eis 10.08 wordt beoordeeld op de inschrijvende rechtspersoon (inclusief eventuele groepsmaatschappijen die als onderaannemer of derde de AV-werkzaamheden feitelijk uitvoeren) en niet op het concern als geheel? Zo nee: is Radboudumc bereid de eis, gelet op de Gids Proportionaliteit (Leidraad 6.1), zo aan te passen dat de focus en deskundigheid van de uitvoerende organisatie bepalend is? De gevraagde specialistische kennis, continuïteit en kwaliteit worden immers al getoetst via de referenties (Leidraad 7.3), eisen 1.02 en 1.04 en de Wensen.

**Antwoord:**
Radboudumc handhaaft eis 10.08 ongewijzigd. De eis heeft betrekking op de Leverancier zoals gedefinieerd in de Leidraad en niet op het concern als geheel. Radboudumc acht deze eis, gezien de specialistische aard van de opdracht en het belang van continuïteit, kwaliteit en deskundigheid, passend en proportioneel. Het feit dat een Inschrijver onderdeel uitmaakt van een concern met bredere ICT-dienstverlening vormt op zichzelf geen belemmering. Radboudumc ziet geen aanleiding de eis aan te passen.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**42**

**Onderwerp:**
Vraag 2: Bijlage B PvE, tab 10. Algemeen, 10.09 (eis)

**Vraag:**
Eis 10.09 noemt VCA als voorbeeld ('zoals VCA'). Wij verzoeken Radboudumc te bevestigen: a) of de veiligheidsnormering op organisatieniveau vereist is (bijvoorbeeld VCA* of VCA**), of dat volstaat dat de medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren persoonlijk VCA-gecertificeerd zijn (VCA-Basis of VOL-VCA); b) of ook een andere aantoonbare invulling van veiligheid volstaat, bijvoorbeeld een ISO 9001-gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem met daarin opgenomen veiligheidsprocedures, of ISO 45001; c) per wanneer aan de eis moet worden voldaan: bij inschrijving of bij aanvang van de uitvoering. d) Mag Inschrijver voor de eisen uit 10.09 een beroep doen op de certificering van een groepsmaatschappij (bijvoorbeeld een ISO 9001-certificaat op groepsniveau waaronder Inschrijver valt), en zo ja, met welk bewijsmiddel?

**Antwoord:**
VCA certificering is een marktconforme en zeer gebruikelijke wijze om kwaliteit en veiligheid op de werkvloer en in de werkprocessen te borgen. Als Inschrijver meent in deze borging te kunnen voorzien op een andere wijze dan via VCA certificering is dat, mits deugdelijk en transparant



Rijksoverheid

aangetoond, acceptabel. Het enkele bezit van een ISO 9001 certificaat volstaat hierin niet.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**43**

**Onderwerp:**
Vraag 3: Bijlage D Prijsinvulformulier, tab d. SLA kosten Installed Base

**Vraag:**
In tabblad d wordt per groep (5, 4, 3, 2 en 1 jaar resterende gebruikstijd) de SLA-prijs per systeem per jaar vermenigvuldigd met het aantal systemen. Het totaal heet echter 'gedurende de resterende gebruikstijd (TCO)'. De formule vermenigvuldigt niet met het aantal resterende jaren. Kan Radboudumc bevestigen of de inschrijfsom moet uitgaan van één jaar SLA-kosten, of van de SLA-kosten over de volledige resterende gebruikstijd per groep? Indien het laatste: mag de inschrijver de prijs per systeem voor de gehele resterende periode invullen, of past Radboudumc de formule aan?

**Antwoord:**
In kolom D van tabblad d. wordt wel degelijk de "prijs per jaar, per systeem" vermenigvuldigd met het resterende aantal jaren, zodat in cel D41 de totale SLA prijs voor de gehele Installed Base gedurende de resterende gebruikstijd wordt berekend (zie hiervoor de factor aan het einde van de formule in de cellen D5 t/m D21). Inschrijver wordt verzocht zich te vergewissen van de juiste werking van dit tabblad, zoals ook de AD dit heeft gedaan.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**44**

**Onderwerp:**
Vraag 4: Bijlage G Installed Base; Bijlage D tab c. TCO UseCase 3



Rijksoverheid

**Vraag:**
Bijlage G vermeldt dat voor Use Case 3 vooralsnog geen SLA nodig is. Tabblad c van Bijlage D vraagt voor Use Case 3 wel een prijs voor 'Onderhoud en support gedurende 5 jaar'. Moet voor Use Case 3 onderhoud en derdelijns support worden opgenomen in de TCO-prijs?

**Antwoord:**
De opmerking in Bijlage G dat voor de huidige Use Case 3-installaties vooralsnog geen SLA nodig is, laat onverlet dat in tabblad c onderhoud en support voor de nieuw aan te bieden Use Case 3-oplossing wordt uitgevraagd. Deze kosten moeten conform de prijsregel in de vijfjaars-TCO worden opgenomen.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**45**

**Onderwerp:**
Vraag 5: Bijlage G Installed Base, par. Uitbreiding van de Installed base (LCM)

**Vraag:**
Bijlage G vraagt per referentieconfiguratie de jaarlijkse SLA-kosten per extra ruimtetype. Kan Radboudumc aangeven waar in Bijlage D deze tarieven moeten worden opgegeven? Gelden de SLA-prijzen per systeem per jaar uit tabblad d (Use Case 1, Use Case 2, narrowcasting) ook als tarief voor extra of vervangende installaties, en waar wordt het SLA-tarief voor Use Case 3 opgegeven?

**Antwoord:**
In bijlage D worden de kosten voor de beschreven ruimtetypen uitgevraagd als model, zodat de Inschrijvingen van de diverse gegadigden objectief kunnen worden vergeleken. Tijdens de exploitatie van de Raamovereenkomst zal voor iedere nieuwe installatie een Nadere Offerte wordt opgevraagd, waarin de Opdrachtnemer de aanschaf-, installatie- en onderhoudskosten voor die nieuwe installatie dient op te geven.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1



Rijksoverheid

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**46**

**Onderwerp:**
Vraag 6: Bijlage B PvE, tab 10. Algemeen; Bijlage D, 10.01 (eis)

**Vraag:**
Eis 10.01 vraagt prijzen inclusief en exclusief BTW. Bijlage D vraagt uitsluitend prijzen exclusief BTW en staat alleen invulling van de oranje cellen toe, op straffe van uitsluiting. Kan Radboudumc bevestigen dat met invulling exclusief BTW in Bijlage D aan eis 10.01 wordt voldaan? En dat met 'Bijlage 04' Bijlage D wordt bedoeld?

**Antwoord:**
Ja dat is correct. In het "Prijsinvulformulier" wordt slechts naar prijzen zonder BTW gevraagd. Eis 10.01 wordt hierbij, op deze wijze, aangepast en een versie V02 van het PvE (Bijlage B) wordt in TenderNed beschikbaar gesteld.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**47**

**Onderwerp:**
Vraag 7: Bijlage B PvE, eisen 4.02 en 10.01; Bijlage J, 4.02 (eis), 10.01 (eis)

**Vraag:**
In eis 4.02, eis 10.01 en Bijlage J wordt verwezen naar 'bijlage 05', 'Bijlage 04' en 'bijlage 07'. Deze nummering komt niet overeen met de bijlagen genoemd in Leidraad 1.3. Kan Radboudumc bevestigen dat respectievelijk Bijlage E (Use Cases), Bijlage D (Prijsinvulformulier) en Bijlage G (Installed Base) worden bedoeld?

**Antwoord:**
"Ja. De genoemde verwijzingen zijn respectievelijk Bijlage E (Use Cases), Bijlage D (Prijsinvulformulier) en Bijlage G (Installed Base). Zie ook het antwoord op vraag 3.
Een nieuwe V02 versie van het PvE (Bijlage B)wordt via TenderNed beschikbaar gesteld."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**



Rijksoverheid

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**48**

**Onderwerp:**
Vraag 8: Bijlage B PvE tab 2; Bijlage C, 2.05 (wens)

**Vraag:**
De tekst van Wens 2.05 in Bijlage B noemt 'data- en privacybeveiliging'; de tekst in Bijlage C niet. Kan Radboudumc bevestigen dat de tekst in Bijlage B leidend is en dat data- en privacybeveiliging in het antwoord op 2.05 wordt meegewogen?

**Antwoord:**
Uw opmerking is correct. Een nieuwe (V02) versie van Bijlage C wordt in TenderNed aangeboden.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**49**

**Onderwerp:**
Vraag 9: Bijlage B PvE tab 2; Bijlage E; Bijlage D tab a en b, 2.03 (eis)

**Vraag:**
Eis 2.03 bepaalt dat AV-apparatuur geen toegang heeft tot het Radboudumc-netwerk. Use Case 1 en 2 bevatten netwerkcomponenten en een oplossing voor hybride vergaderen. Kan Radboudumc aangeven: a) hoe de verbinding voor hybride vergaderen en voor beheer op afstand in de huidige situatie is ingericht (bijvoorbeeld een gescheiden AV- of gastnetwerk); b) welk videoconferencingplatform of welke platformen de oplossing moet ondersteunen (bijvoorbeeld BYOD, Microsoft Teams Rooms, Zoom); c) of beheer en monitoring op afstand door Leverancier zijn toegestaan?

**Antwoord:**
Alleen de hardware waarop MS Teams als applicatie draait heeft toegang tot het netwerk. Dat betreft dus het werkstation (PC) en niet de AV hardware. Er is geen beheer op afstand en de AV



Rijksoverheid

middelen zijn niet aan het netwerk aangesloten.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**50**

**Onderwerp:**
Vraag 10: Leidraad 5.3; Bijlage B PvE tab 8, 8.10 (eis)

**Vraag:**
Leidraad 5.3 noemt dat Radboudumc verspreid is over meerdere gebouwen en locaties. Kan Radboudumc aangeven op welke locaties (adressen of plaatsen) de installed base zich bevindt en hoe de systemen over deze locaties zijn verdeeld? Geldt de termijn uit eis 8.10 voor alle locaties gelijk?

**Antwoord:**
De Installed base is verspreid over alle gebouwen. Deze informatie is in onze CMDB terug te vinden. Eis 8.10 is voor alle gebouwen gelijk.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**51**

**Onderwerp:**
Vraag 11: Leidraad 6.6; Bijlage G par. Schouw

**Vraag:**
Kan Radboudumc voor inschrijvers aanvullende informatie beschikbaar stellen over de tijdens de schouw getoonde representatieve ruimtetypen, zoals foto's, plattegronden of een overzicht van de aanwezige componenten per ruimtetype?



Rijksoverheid

**Antwoord:**
"De schouw is georganiseerd om alle inschrijvers onder gelijke voorwaarden in de gelegenheid te stellen kennis te nemen van de actuele situatie ter plaatse.
Radboudumc kan en zal de aan de Schouw gerelateerde informatie niet schriftelijk verstrekken."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**52**

**Onderwerp:**
Vraag 12: Leidraad 7.2

**Vraag:**
Leidraad 7.2 vraagt dat de inschrijver aantoont te voldoen aan de eisen voor financiële draagkracht. Volstaat bij inschrijving een verklaring via het UEA (Deel IV), waarbij de bewijsstukken (jaarrekeningen, polis) pas op verzoek tijdens de verificatie (Leidraad 11.2) worden overgelegd?

**Antwoord:**
Ja, dat volstaat.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**53**

**Onderwerp:**
Vraag 13: Leidraad 8.3

**Vraag:**
Leidraad 8.3 bepaalt dat substantieel gebruik van generatieve AI in de inschrijving moet worden gemeld, en dat vertrouwelijke of aanbestedingsspecifieke informatie niet zonder toestemming via externe AI-systemen mag worden verwerkt. Wij verzoeken Radboudumc het volgende te



Rijksoverheid

verduidelijken: a) Worden met 'externe AI-systemen' uitsluitend publiek toegankelijke AI-diensten bedoeld die niet onder een zakelijke licentie (business of enterprise) van de inschrijver vallen? b) Valt het gebruik van AI-functionaliteit binnen de eigen, zakelijk beheerde cloudomgeving van de inschrijver, waarbij de verwerkte informatie binnen die omgeving blijft en niet wordt gebruikt voor het trainen van AI-modellen, buiten het begrip 'externe AI-systemen'? Zo nee: verleent Radboudumc toestemming voor dergelijk gebruik bij het opstellen van de inschrijving? c) In welke vorm wil Radboudumc de melding van AI-gebruik ontvangen?

**Antwoord:**
"AI systemen van Inschrijver zijn voor Radboudumc niet te controleren en beoordelen en worden daarom collectief als externe en dus onwenselijke systemen beschouwd. Het gebruik van AI voor ""substantiële delen"" van de Inschrijving (waarmee wordt gedoeld op delen waarin concrete, kwaliteitsbepalende delen van de inschrijving worden vastgelegd en beschreven) is ongewenst. Denk hierbij aan zaken als: aantal, omvang, termijnen, kwaliteitsparameters etc.
Wat niet wordt geacht substantieel te zijn is AI ondersteuning bij taalgebruik, zinsbouw, documentindeling etc.
Anders geformuleerd: WAT wordt aangeboden in de Inschrijving wordt geacht substantieel te zijn, maar HOE dat wordt geformuleerd en aangeboden is niet substantieel.
De melding van het gebruik van AI wordt Inschrijver verzocht te doen bovenaan het betreffende document/ antwoord in een heldere, opvallende en herkenbare mededeling."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**54**

**Onderwerp:**
Vraag 14: Bijlage D, tab Prijsinvulformulier; Leidraad 8.1

**Vraag:**
Het Prijsinvulformulier bevat een veld 'Handtekening'. Dient het formulier rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend (bijvoorbeeld als ondertekende pdf naast het Excel-bestand), of volstaat indiening van het ingevulde Excel-bestand via TenderNed?

**Antwoord:**
Inschrijver wordt verzocht het Excel bestand in te vullen en als zodanig aan te leveren. Daarnaast wordt Inschrijver verzocht het tweede tabblad "Prijsinvulformulier", af te drukken, te ondertekenen en als PDF bij de Inschrijving aan te leveren.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1



Rijksoverheid

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**55**

**Onderwerp:**
Vraag 15: Bijlage E Use Case 2; Bijlage D tab b. TCO UseCase 2

**Vraag:**
Bijlage E schrijft voor Use Case 2 één 98 inch display voor; tabblad b van Bijlage D vraagt een prijs voor een 75 inch display. Welk formaat is leidend voor de TCO-prijs van Use Case 2? Indien 98 inch: mag de omschrijving in tabblad b worden aangepast, of past Radboudumc de omschrijving aan zonder dat dit tot uitsluiting leidt (alleen oranje cellen invullen)?

**Antwoord:**
U dient bij Use Case 2 een 98 inch scherm op te nemen. In versie V02 van Bijlage D, die via TenderNed beschikbaar wordt gesteld, is dit aangepast.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**56**

**Onderwerp:**
Vraag 16: Bijlage E Use Case 1; Bijlage D tab a en b

**Vraag:**
Kan Radboudumc bevestigen dat voor de TCO-prijs van Use Case 1 moet worden uitgegaan van een wandgemonteerde uitvoering en voor Use Case 2 van een vrijstaande uitvoering met vloerplaat en afgewerkte achterzijde? Wordt in de huidige installed base een specifiek merk/type vergaderzuil toegepast waarmee nieuwe zuilen uniform moeten zijn? Zo ja, welk? Is een A-merk standaard vloer-/wandstandaard met afwerking conform Bijlage E toegestaan, of verwacht Radboudumc een op maat vervaardigde zuil?

**Antwoord:**
"Radboudumc handhaaft de uitgangspunten, referentie-uitvoeringen en eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, waaronder Bijlage D en Bijlage E. Voor de TCO-prijsberekening van Use Case 1 en Use Case 2 dienen inschrijvers onverkort uit te gaan van de per user case uitgevraagde



Rijksoverheid

uitvoering, inclusief de daarin beschreven montagewijze, constructie en afwerking.

Ten aanzien van de uniformiteit met de bestaande Installed base gelden uitsluitend de eisen zoals vastgelegd in de aanbestedingsstukken. Radboudumc stelt geen aanvullende merk- of type specifieke eisen buiten hetgeen reeds is uitgevraagd.

Het toepassen van een professioneel standaardproduct is toegestaan, mits dit volledig voldoet aan alle gestelde functionele, technische en esthetische eisen, waaronder de afwerkingseisen uit Bijlage E. Maatwerk is uitsluitend noodzakelijk voor zover dit voortvloeit uit de gestelde eisen.

Radboudumc ziet geen aanleiding de oorspronkelijke uitvraag naar aanleiding van deze vraag aan te passen of nader te specificeren. De aanbestedingsstukken blijven onverkort leidend voor zowel de prijsstelling als de beoordeling van de inschrijvingen."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**57**

**Onderwerp:**
Vraag 17: Bijlage D tab a, b, c

**Vraag:**
In tabblad a heet de kolom 'Kosten per eenheid/jaar', in tabblad b en c 'Kosten per eenheid'. Kan Radboudumc bevestigen dat in alle drie tabbladen per regel de eenmalige prijs per eenheid wordt ingevuld en dat de regel 'Onderhoud en support gedurende 5 jaar' het totaalbedrag over 5 jaar per ruimte betreft (niet per jaar)?

**Antwoord:**
"De kolomkop in kolom C in tabblad a vermeldt ten onrechte de toevoeging ""/jaar"" en had, gelijk aan de tabbladen b en c, ""kosten per eenheid"" moeten zijn.
Verzocht wordt dus om de kosten per eenheid aan te geven en bij de kosten voor Onderhoud en Support de totale kosten gedurende 5 jaar.
Het formulier berekent zelf de totale TCO voor het betreffende aantal systemen in het tabblad.
Een nieuwe V02-versie van bijlage D wordt in TenderNed aangeboden."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1



Rijksoverheid

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**58**

**Onderwerp:**
Vraag 18: Bijlage G par. LCM; Bijlage D tab a/b; Bijlage I par. 2.2

**Vraag:**
Voor nieuw te leveren installaties is in de TCO al 'Onderhoud en support gedurende 5 jaar' opgenomen. Kan Radboudumc bevestigen dat een nieuw geleverde installatie gedurende die 5 jaar niet nogmaals een SLA-vergoeding per jaar draagt, en dat het SLA-tarief per systeem per jaar (tabblad d) pas geldt voor installaties die niet via een TCO-opdracht zijn geleverd (bestaande installed base en installaties van derden)? Hoe wordt de SLA-vergoeding berekend wanneer een installatie halverwege een maand of jaar wordt toegevoegd of uit de CMDB vervalt?

**Antwoord:**
"In het Prijsinvulformulier wordt voor nieuwe systemen de TCO gevraagd op te geven in de tabbladen a. b. en c. De Onderhoud en support component daarvan wordt toegevoegd aan de CMDB en daarmee aan de jaarlijkse kostenpost voor onderhoud en beheer. Van een zogenaamde ""TCO opdracht"" zoals die in de vraag wordt genoemd is geen sprake, aangezien zo'n opdracht niet bestaat.
De CMDB wordt maandelijks bijgewerkt, waarna wijzigingen op de 1e dag van de nieuwe maand ingaan."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**59**

**Onderwerp:**
Vraag 19: Bijlage D tab e. Uurtarieven en tab f. Opties; Leidraad 10.4

**Vraag:**
Tellen de uurtarieven (tabblad e) en de opties (tabblad f) mee in de Inschrijfsom en daarmee in de prijsscore en de toets aan het plafond van EUR 600.000? Mogen in tabblad e aanvullende tarieven worden opgenomen, bijvoorbeeld voor werkzaamheden buiten het servicevenster (avond, weekend), een AV/VC-engineer of een control-/DSP-programmeur?

**Antwoord:**
"Zoals op tabblad ""Prijsinvulformulier"" aangegeven bestaat de inschrijfprijs uit de optelling van



Rijksoverheid

de resultaten uit tabbladen a. b. c. en d.
De inhoud van de tabbladen e. en f. horen daar niet bij.
Deze inhoud kan als aanvulling op de totale Inschrijving worden gebruikt, maar mag vanzelfsprekend niet worden gebruikt om exorbitante tarieven af te dwingen in geval op enig moment sprake is van een offerte component uit deze categorie."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**60**

**Onderwerp:**
Vraag 20: Bijlage G Installed Base; Bijlage I par. 2.4 CMDB

**Vraag:**
Bijlage G geeft per Use Case alleen aantallen en installatiejaar. Voor een verantwoorde SLA-prijs per systeem is per systeem inzicht nodig in merk en type van de componenten (display, videobar /camera, audio, control unit, presentatiesysteem), de lopende fabrieksgarantie en de gebouwen waarin de systemen staan. Kan Radboudumc een (geanonimiseerd) CMDB-overzicht met deze gegevens beschikbaar stellen? En wat is voor narrowcastingschermen de scope van de SLA: alleen het display, of ook mediaspeler, bekabeling en eventuele software?

**Antwoord:**
"Na gunning zal een gespecificeerde versie van de CMDB ter beschikking worden gesteld. De informatie nodig voor het samentellen van een Inschrijving is beschikbaar in de aanbesteding stukken aangevuld met de Schouw.
In het kader van deze aanbesteding bestaat het narrowcasting systeem slechts uit beeldschermen, zoals beschreven in bijlage G."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten



Rijksoverheid

**Ref.nr.**
**61**

**Onderwerp:**
Vraag 21: Bijlage G Installed Base; Bijlage D tab d

**Vraag:**
In Bijlage G staan voor Use Case 2 vier aantallen (9, 12, 1, 36), in Bijlage D tabblad d vijf (9, 12, 1, 12, 36). Kan Radboudumc bevestigen dat Bijlage D juist is, dus dat er in 2023 12 Use Case 2-systemen zijn geplaatst met nog 2 jaar SLA?

**Antwoord:**
De geconstateerde onjuistheid is niet correct. De aantallen staan in beide documenten juist en op gelijke wijze vermeld.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**62**

**Onderwerp:**
Vraag 22: Bijlage B PvE tab 5 en 8; Bijlage I, 5.04, 8.10, 8.16 (eis)

**Vraag:**
Om de SLA-prijs realistisch te kunnen bepalen: kan Radboudumc aangeven hoeveel derdelijnsmeldingen er de afgelopen twee jaar per jaar zijn geweest (per Use Case/narrowcasting), hoeveel daarvan een bezoek op locatie vereisten en hoeveel tot vervanging van componenten leidden? Kan Radboudumc ook bevestigen dat de kosten van vervangende onderdelen (materiaal) buiten de garantie niet onder de SLA-prijs vallen, maar via een offerte worden aangeboden (Bijlage I par. 4.6)?

**Antwoord:**
Het in §10.4 genoemde referentievolume bedraagt gemiddeld 145 derdelijns meldingen per jaar, waarbij er van wordt uitgegaan dat in vrijwel alle gevallen een bezoek op locatie noodzakelijk zal zijn. Voor onderdelen buiten garantie geldt de vergoeding volgens de toepasselijke SLA-bepalingen en, waar vereist, voorafgaande offerte/opdracht.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1



Rijksoverheid

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**63**

**Onderwerp:**
Vraag 23: Bijlage B PvE tab 8; Bijlage I par. 4.8, 8.13 (eis), 8.10 (eis)

**Vraag:**
Welke AV-middelen en hoeveel heeft Radboudumc momenteel in de sparevoorraad (per type component)? Wordt van Leverancier verwacht dat hij daarnaast een eigen voorraad vervangende apparatuur aanhoudt om binnen 15 service-uren een vergelijkbare voorziening te bieden? Telt een tijdelijke voorziening uit eigen voorraad van Leverancier (bijvoorbeeld een mobiele VC-set) als 'passende tijdelijke oplossing' in de zin van eis 8.10?

**Antwoord:**
De samenstelling en omvang van de benodigde spare voorraad worden in overleg met de leverancier vastgesteld. Van Leverancier wordt verwacht dat hij voldoet aan de gestelde service-eisen, waaronder het bieden van een passende tijdelijke oplossing binnen 15 service-uren conform eis 8.10. Uit welke bron deze oplossing wordt gerealiseerd is niet van belang. Het is aan de leverancier of hij wel of niet een spare voorraad wenst aan te houden. De geschiktheid van een (tijdelijke) oplossing wordt in overleg met Radboudumc bepaald.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**64**

**Onderwerp:**
Vraag 24: Bijlage B PvE tab 5 en 8; Bijlage I par. 4.7, 5.07, 8.14 (eis)

**Vraag:**
Voor garantieafhandeling van apparatuur die door een andere (eerdere) leverancier is geleverd: welke garantietermijnen en -voorwaarden gelden voor de installed base, en bij welke partij is de garantie belegd (fabrikant of eerdere leverancier)? Stelt Radboudumc aankoopbewijzen, serienummers en eventuele toegang tot fabrikantportalen beschikbaar? Is de eerdere leverancier verplicht mee te werken aan garantieafhandeling via de nieuwe Leverancier?

**Antwoord:**
Voor de Installed Base zijn per component de resterende garantie termijnen in kaart gebracht en is de verantwoordelijkheid hiervan belegd bij de fabrikant. De huidige leverancier is contractueel



Rijksoverheid

verplicht te zorgen voor het zorgvuldig, juist en volledig overdragen van de benodigde zaken die een nieuwe leverancier in staat stellen geclaimde garanties af te wikkelen.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**65**

**Onderwerp:**
Vraag 25: Bijlage B PvE tab 8; Raamovereenkomst art. 12; Bijlage I, 8.11 (eis), 10.06 (eis)

**Vraag:**
Om derdelijns ondersteuning op de bestaande installed base te kunnen leveren, zijn de actuele configuratie- en programmeerbestanden (control units, DSP's, matrixen), beheerwachtwoorden en revisietekeningen nodig. Stelt Radboudumc deze bij de start van de overeenkomst beschikbaar? Is Radboudumc eigenaar van, of heeft Radboudumc gebruiksrecht op, de broncode van de huidige control-programmering? Geldt voor nieuw te leveren installaties dat de broncode en configuratiebestanden aan Radboudumc worden overgedragen (ook gelet op art. 12 Raamovereenkomst)?

**Antwoord:**
De huidige leverancier is contractueel verplicht te zorgen voor het aanleveren van de alle benodigde zaken die een nieuwe leverancier in staat stellen om werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Dit geldt voor alle systemen die onderdeel zijn van de Installed Base op het moment van contractaanvang.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**66**

**Onderwerp:**
Vraag 26: Bijlage B PvE tab 2; Bijlage I par. 5.3, 2.03 (eis), 7.04 (wens), 8.02 (eis)



Rijksoverheid

**Vraag:**
Wens 7.04 en eis 8.02 vragen om actueel inzicht in de status van de AV-middelen; eis 2.03 beperkt connectiviteit en beheerfunctionaliteit. Staat Radboudumc beheer en monitoring op afstand van AV-apparatuur toe via een van het Radboudumc-netwerk gescheiden verbinding (bijvoorbeeld een apart AV-netwerk of een mobiele verbinding) met het device-managementplatform van de fabrikant? Zo nee: mag de statusinformatie voor 7.04 worden gebaseerd op meldingen uit het ticketsysteem en bevindingen uit preventief onderhoud?

**Antwoord:**
Nee, remote beheer zal geen onderdeel van de Overeenkomst zijn.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**67**

**Onderwerp:**
Vraag 27: Bijlage B PvE tab 10; Bijlage E, 10.05, 10.07 (eis)

**Vraag:**
Is de opsomming in eis 10.07 limitatief? Kan Radboudumc bevestigen dat ook andere gerenommeerde fabrikanten van videobars, camera's en displays, zoals Logitech, Yealink, Neat, Samsung, LG, Crestron en Q-SYS, als A-merk worden aangemerkt? En welke merken worden in de huidige installed base voor videobar, display en control unit gebruikt?

**Antwoord:**
Radboudumc gaat ervan uit dat het begrip A-merk algemeen bekend kan worden geacht en Inschrijver dient hier als professionele partij de optimale keuze in te maken. De genoemde merken geven een kwaliteitsniveau aan dat voor Radboudumc maatgevend is.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026



Rijksoverheid

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**68**

**Onderwerp:**
Vraag 28: Bijlage B PvE tab 4, 4.01, 4.03 (eis)

**Vraag:**
Kan Radboudumc bevestigen dat aan eis 4.01 kan worden voldaan met een garantie van Leverancier (aanvullend op een kortere fabrieksgarantie), voor zover de fabrikant geen 5 jaar garantie biedt? Geldt de garantie ook voor slijtagedelen en verbruiksartikelen, zoals batterijen van draadloze headsetmicrofoons? Indien een fabrikant binnen 5 jaar de software- of firmware-ondersteuning van een product beëindigt: is dat een tekortkoming van Leverancier, of meldt Leverancier dit tijdig en volgt vervanging via een Nadere Opdracht?

**Antwoord:**
"Leverancier is te allen tijden verantwoordelijk voor de garantietermijn van 5 jaar (volgens Eis 4.01), ook als de standaard garantietermijn van de fabrikant hierin niet voorziet.
In de AV systemen worden geacht geen slijtagedelen te zitten (tenzij dit in de Nadere Opdracht expliciet anders is overeengekomen).
In het beschreven voorbeeld (draadloze headset) gaat Radboudumc er van uit dat er oplaadbare batterijen (accu's) worden ingezet, die de minimaal gehele garantieperiode meegaan. deze benadering wordt geëist bij alle componenten van de systemen."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**69**

**Onderwerp:**
Vraag 29: Bijlage B PvE tab 4; Bijlage E, 4.03 (eis)

**Vraag:**
Welk videoconferencingplatform gebruikt Radboudumc als standaard (bijvoorbeeld Microsoft Teams), en moet de videobar in Use Case 1 en 2 uitsluitend als USB-apparaat met een laptop werken (BYOD), of is ook een vast vergadersysteem in de ruimte (zoals Microsoft Teams Rooms) toegestaan? Zo ja: worden de bijbehorende licenties (bijvoorbeeld Teams Rooms Pro) door Radboudumc zelf geleverd, of moeten deze conform eis 4.03 voor 5 jaar in de TCO-prijs zijn opgenomen?

**Antwoord:**
MS teams wordt als platform gebruikt. Hiervoor levert het Radboudumc de hardware (het werkstation/de PC) aan. Rooms systemen worden niet ingezet. De licenties hiervoor zijn geen onderdeel van deze aanbesteding.



Rijksoverheid

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**70**

**Onderwerp:**
Aanbestedingsleidraad | par. 8.3 AI-gebruik

**Vraag:**
In paragraaf 8.3 vraagt u inschrijvers om het gebruik van generatieve AI kenbaar te maken. Waar en in welke vorm kunnen wij dat het beste doen: in een aparte verklaring, in het antwoordformulier of op een andere plek? Is daar een format voor? En mogen wij AI-ondersteuning gebruiken bij het schrijven, redigeren en controleren van teksten, als de inhoud van ons komt en wij volledig verantwoordelijk blijven?

**Antwoord:**
Het gebruik van AI dient expliciet en opvallend als disclaimer bovenaan het betreffende document of tekstfragment te worden vermeld. Ten minste dient te worden vermeld of AI generatief of correctief is gebruikt.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**71**

**Onderwerp:**
Vraag 30: Bijlage E Use Case 3; Bijlage B PvE tab 2, 2.03 (eis)

**Vraag:**
Voor Use Case 3: a) wordt de 'gedeelde netwerkschijf' via een door Radboudumc geleverde pc als HDMI-bron aangeboden, of moet de AV-installatie zelf netwerktoegang hebben (gelet op eis 2.03)? b) Zijn de 16 touchscreens elk verbonden met een eigen pc van Radboudumc, en moet de touch-functie (USB) bij bronwisseling mee-schakelen naar de gekozen bron? c) Welk SDI-signaal



Rijksoverheid

(bijvoorbeeld 3G-SDI of 12G-SDI) en welke bronapparatuur levert dit signaal? d) Welke medische norm of reinigingsmiddelen gelden voor de touchscreens (bijvoorbeeld IEC 60601-1 of IP-klasse van de front)?

**Antwoord:**
"- Geen netwerktoegang,
- 16 pc's,
- touch niet mee schakelen,
- 3G-SDI(inprikpunt),
- IEC 60601-1-2,
- IP volledig behuizing."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**72**

**Onderwerp:**
Vraag 31: Bijlage B PvE tab 4 en 3; Bijlage I par. 4.1, 4.02, 3.01 (eis)

**Vraag:**
Vanaf welk moment wordt de levertijd van 20 werkdagen (eis 4.02) gemeten (verstrekking Nadere Opdracht of akkoord op offerte), en omvat deze ook de installatie en oplevering? Worden installaties in de regel binnen het servicevenster (werkdagen 08:00-18:00) uitgevoerd, of verwacht Radboudumc in bepaalde ruimtes (zoals onderwijs- en vergaderruimtes met hoge bezetting) werkzaamheden in de avond of het weekend? Hoeveel offerteaanvragen en installaties per jaar verwacht Radboudumc (indicatief)?

**Antwoord:**
Vanaf het verstrekken van de Nadere Opdracht gaat de levertijd van 20 werkdagen in. Deze termijn omvat vanzelfsprekend ook installatie en oplevering (wat telt is de beschikbaarheid van de functionaliteit). Normaliter worden de werkzaamheden in het servicevenster uitgevoerd: Werkdagen 08:00 uur - 18:00 uur. Sporadisch buiten genoemde tijden en altijd in overleg en binnen de Nadere Opdracht.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1



Rijksoverheid

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**73**

**Onderwerp:**
Vraag 32: Leidraad; Raamovereenkomst; Bijlage I

**Vraag:**
Welke toegangs- en gedragseisen gelden voor medewerkers van Leverancier die op locatie werken (bijvoorbeeld VOG, toegangspas, begeleiding, hygiëne- en infectiepreventieregels, verplichte instructies)? Zijn de kosten en doorlooptijd van een eventuele VOG of interne instructie voor rekening van Leverancier, en vanaf wanneer moeten medewerkers daarover beschikken?

**Antwoord:**
De medewerker krijgt een Radboudumc toegangspas en dient daarmee (op basis van naam en foto) identificeerbaar te zijn. De gedragsregels liggen binnen Radboudumc (nog) niet schriftelijk vast, maar geëist wordt dat medewerkers zich fatsoenlijk, respectvol en klantvriendelijk gedragen.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**74**

**Onderwerp:**
Vraag 33: Bijlage B PvE tab 5; Bijlage I par. 4.2; Bijlage 4 Raamovereenkomst, 5.01, 8.15 (eis)

**Vraag:**
Hoe worden meldingen vanuit TOPdesk aan Leverancier verzonden: via e-mailnotificatie, via een leveranciersportaal/operatoraccount in TOPdesk, of anders? Kan Leverancier status en terugkoppeling rechtstreeks in TOPdesk vastleggen? En geldt een melding die buiten het servicevenster wordt verzonden als ontvangen bij de start van het eerstvolgende servicevenster?

**Antwoord:**
Meldingen worden vanuit ons ticketsysteem per email verzonden. Leverancier krijgt geen rechtstreeks account in het ticketsysteem. Meldingen buiten servicevenster starten bij aanvang van het eerstvolgende servicevenster.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**



Rijksoverheid

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**75**

**Onderwerp:**
Vraag 34: Raamovereenkomst art. 6; Bijlage B PvE 8.10; Bijlage I par. 4.4, 8.10 (eis)

**Vraag:**
De Raamovereenkomst (art. 6) noemt vervangende levering binnen 24 uur bij ondeugdelijkheid door fabricagefouten; eis 8.10 en de SLA noemen 15 service-uren (1,5 werkdag) in 95% van de gevallen. Kan Radboudumc bevestigen dat de termijn van 24 uur uitsluitend geldt bij ondeugdelijkheid die tot schade bij patiënten of gebruikers kan leiden, en dat voor overige storingen de SLA-termijn van 15 service-uren leidend is?

**Antwoord:**
Het criterium "schade bij patiënten of gebruikers" is niet werkbaar en relevant. Het criterium is: "het niet beschikbaar zijn van de functionaliteit". Artikel 6.2 van de Raamovereenkomst wordt overeenkomstig aangepast en via TenderNed als versie V02 van Bijlage H aangeboden.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**76**

**Onderwerp:**
Vraag 35: Raamovereenkomst art. 7

**Vraag:**
De raamovereenkomst kan maximaal 10 jaar lopen. Geldt de indexatie (NZA personele component, max. 3,5%) alleen voor tarieven en SLA-vergoedingen, of ook voor hardwareprijzen? Is Radboudumc bereid hardware in Nadere Opdrachten te laten prijzen op basis van de actuele fabrikantprijslijst minus een vast kortingspercentage, zodat zowel prijsdalingen (art. 7: 'per direct doorgevoerd') als aantoonbare marktstijgingen transparant worden verwerkt?

**Antwoord:**
In de Raamovereenkomst is geen sprake van een mogelijkheid tot prijsaanpassing(en) anders dan



Rijksoverheid

middels de aangegeven indexering. Deze geldt alleen de door de Leverancier te leveren diensten (zoals installatie, onderhoud en SLA en support diensten. De hardware prijzen zullen per Nadere Opdracht in de door de Leverancier uit te brengen offerte wordt aangeboden en beoordeeld. De hoogte en ontwikkeling van deze prijzen dient aantoonbaar marktconform te zijn.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**77**

**Onderwerp:**
Aanbestedingsleidraad | par. 8.3 AI-gebruik

**Vraag:**
Volgens paragraaf 8.3 mag vertrouwelijke of aanbestedingsspecifieke informatie niet zonder uitdrukkelijke toestemming van Radboudumc via externe AI-systemen worden verwerkt. Valt het verwerken van de via TenderNed gepubliceerde aanbestedingsstukken in een zakelijke AI-omgeving (B.V. Microsoft Copilot) hieronder? Zo ja, kan Radboudumc daarvoor toestemming geven?

**Antwoord:**
De op TenderNed gepubliceerde documenten zijn openbaar en kunnen derhalve niet onder paragraaf 8.3 vallen.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**78**

**Onderwerp:**
Aanbestedingsleidraad | par. 1.3 en bijlagen

**Vraag:**



Rijksoverheid

In de stukken wordt afwisselend verwezen naar bijlagen met letters (A t/m N) en met nummers (bijvoorbeeld bijlage 02, 05, 07 en 09 in het PvE en de SLA). Heeft inschrijver goed begrepen dat bijvoorbeeld ‘bijlage 05’ Bijlage E (Use Cases) is en ‘bijlage 07’ Bijlage G (Installed Base)? Kan de aanbestedende dienst een overzicht geven van welk nummer bij welke bijlage hoort?”

**Antwoord:**
Omdat in zowel de Leidraad als de Raamovereenkomst sprake is van enkele exact gelijke bijlagen, heeft AD er voor gekozen deze onder het kopje Documenten in TenderNed op te nemen in zowel de map "Format Raamovereenkomst" als de map "Leidraad". Er is geen verschil tussen deze bijlagen en een concordantietabel is daarom niet zinvol.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**79**

**Onderwerp:**
Bijlage C - Antwoordformulier bij de Wensen | Instructie bovenaan

**Vraag:**
Wij willen graag binnen de gevraagde omvang blijven en hebben daarom een paar vragen over het antwoordformulier. Heeft inschrijver goed begrepen dat met ‘normaal lettertype’ bijvoorbeeld Arial of Calibri in minimaal 10 punt wordt bedoeld? Mogen tabellen, afbeeldingen en schema’s in het antwoord worden opgenomen, en tellen deze mee in het aantal A4? Wat gebeurt er met tekst die buiten de maximale omvang valt? En mag een antwoord verwijzen naar een bijlage, bijvoorbeeld het MVO-beleid of een voorbeeldrapportage? Wij horen graag of de aanbestedende dienst dit kan toelichten

**Antwoord:**
Onder een "normaal lettertype" wordt een lettertype verstaan dat in aard en grootte gangbaar is. Arial of Calibri 10pt. voldoen daar inderdaad aan. Het te geven antwoord dient in alle gevallen aan de gestelde eisen qua aard en omvang te voldoen. Dit geldt ook als er afbeeldingen/figuren/ tabellen (van welke aard dan ook) in staan. Verwijzingen naar bijvoorbeeld bijlagen of online bronnen, worden niet geaccepteerd aangezien daarmee de beperking van de omvang volledig teniet zou worden gedaan. Bovendien zijn dergelijke verwijzingen niet betrouwbaar omdat deze op elk moment kunnen worden gewijzigd. Alle informatie die buiten deze kaders wordt aangeboden wordt geacht niet te zijn ingediend en wordt niet gelezen en dus ook niet in de beoordeling meegenomen.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1



Rijksoverheid

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**80**

**Onderwerp:**
Aanbestedingsleidraad | par. 7.3 Referenties en Bijlage F

**Vraag:**
Mag een inschrijver een opdracht die voor Radboudumc is of wordt uitgevoerd als referentie opgeven, met Radboudumc als referent op het referentieformulier (Bijlage F)? Wij horen graag of de aanbestedende dienst dit kan bevestigen.

**Antwoord:**
Ja, dat is akkoord.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**81**

**Onderwerp:**
Vraag 36: Raamovereenkomst art. 11; Leidraad 7.2

**Vraag:**
Art. 11 beperkt de aansprakelijkheid tot EUR 5.000.000 per kalenderjaar, terwijl een verzekering van EUR 2.500.000 wordt gevraagd. Daarnaast vervalt de beperking bij 'schade als gevolg van een gebrek in de Prestatie', wat vrijwel elke schade omvat. Is Radboudumc bereid de jaarlimiet af te stemmen op de vereiste verzekerde som, en de uitzondering 'gebrek in de Prestatie' te schrappen of te beperken tot letsel en overlijden?

**Antwoord:**
"Artikel 11 lid 2 sub d komt te vervallen.
De beperking van de aansprakelijkheid wordt, anders dan i.r.t. art 11.2 sub-d, niet gewijzigd. De maximale aansprakelijkheid van € 2.500.000 geldt per incident of combinatie van gerelateerde incidenten en overschrijdt niet het maximum van € 5.000.000 per jaar.
Leverancier is aansprakelijk voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming, of schade die krachtens de wet voor rekening van Leverancier komt die door Radboudumc of door derden



Rijksoverheid

wordt geleden als gevolg van een gebrek in zijn Prestatie en/of als gevolg van of in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
Artikel 6:98 BW is van overeenkomstige toepassing.
Radboudumc maakt geen onderscheid in directe of indirecte schade, maar wel wordt verwezen naar artikel 6.98 BW. "

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**82**

**Onderwerp:**
Vraag 37: Leidraad 7.2 en 7.3; UEA

**Vraag:**
Inschrijver maakt deel uit van een groep. Kan Radboudumc bevestigen dat Inschrijver voor de eisen aan financiële en economische draagkracht (Leidraad 7.2), de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en de referenties (Leidraad 7.3) een beroep mag doen op de draagkracht en ervaring van groepsmaatschappijen (art. 2.92 en 2.93 Aanbestedingswet 2012)? Welke bewijsmiddelen verlangt Radboudumc in dat geval bij inschrijving en bij verificatie (bijvoorbeeld een afzonderlijk UEA per groepsmaatschappij, een concernverklaring, een 403-verklaring of een verklaring van beschikbaarheid van middelen)? En mag een referentieopdracht die is uitgevoerd door een groepsmaatschappij worden opgegeven als die groepsmaatschappij bij de uitvoering van deze opdracht wordt ingezet?

**Antwoord:**
Voor de eisen aan financiële en economische draagkracht en de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering is er geen bezwaar tegen beroep op draagkracht van groepsmaatschappijen, mits deze deugdelijk en juridisch verantwoord worden onderbouwd. Ervaring en referenties dienen echter van de Inschrijver als rechtspersoon zelf te zijn in lijn met Eis 10.8 PvE.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026



Rijksoverheid

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**83**

**Onderwerp:**
Bijlage B - Programma van Eisen en Wensen | Prijzenblad Tabblad 10

**Vraag:**
Eis 10.01 vraagt prijzen inclusief en exclusief btw, terwijl Bijlage D alleen bedragen exclusief btw vraagt en alleen oranje cellen mogen worden ingevuld. Kunt u bevestigen dat in Bijlage D alleen bedragen exclusief btw worden ingevuld?

**Antwoord:**
Ja, dat is correct. In Bijlage D worden alleen prijzen exclusief BTW gevraagd.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**84**

**Onderwerp:**
Bijlage D - Prijsinvulformulier EA AV M&D | prijzenblad, Tabblad a, kolom C

**Vraag:**
In tabblad a heet kolom C 'Kosten per eenheid/jaar', terwijl het totaal over vijf jaar gaat. Moet bij 'Onderhoud en support gedurende 5 jaar' het bedrag per jaar of voor vijf jaar worden ingevuld? En bij de hardware de eenmalige aanschafprijs?

**Antwoord:**
"In de tabbladen a, b en c dient de prijs voor onderhoud en support gedurende de gevraagde 5 jaar te worden aangegeven, precies zoals in de betreffende regel is vermeld.
In versie v02 van Bijlage D (beschikbaar gesteld via TenderNed) is de kop van kolom C gecorrigeerd naar ""Kosten per eenheid""."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**



Rijksoverheid

3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**85**

**Onderwerp:**
Bijlage D - Prijsinvulformulier EA AV M&D | Prijzenblad Tabblad b, regel 4

**Vraag:**
Bijlage E vraagt bij Use Case 2 één 98 inch display, terwijl tabblad b van Bijlage D 'Display UHD 75 inch' noemt. Welke is leidend?

**Antwoord:**
U dient bij Use Case 2 een 98 inch scherm op te nemen. In versie V02 van Bijlage D, die via TenderNed beschikbaar wordt gesteld, is dit aangepast.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**86**

**Onderwerp:**
Bijlage D - Prijsinvulformulier EA AV M&D | Tabblad a en b, mountstand

**Vraag:**
Bijlage D noemt bij Use Case 1 een wandgemonteerde en bij Use Case 2 een vrijstaande mountstand met achterplaat. Bijlage E noemt beide uitvoeringen mogelijk. Kunt u bevestigen dat per use case de uitvoering uit Bijlage D moet worden geprijsd?

**Antwoord:**
U dient uit te gaan van de in het prijzenblad genoemde montagevarianten incl. toebehoren per Use Case.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1



Rijksoverheid

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**87**

**Onderwerp:**
Bijlage H - Format Raamovereenkomst | Art. 7.4, AIV art. 5.1, leidraad par. 10.4

**Vraag:**
Heeft inschrijver goed begrepen dat de vaste Vergoedingen gedurende de eerste 2 jaar uit artikel 7.4 van de raamovereenkomst betrekking hebben op de loongerelateerde prijzen (arbeid, uurtarieven en SLA), en dat na deze 2 jaar jaarlijks de NZa-index personele component (maximaal 3,5%) mag worden toegepast? En heeft inschrijver goed begrepen dat hardwareprijzen in offertes voor Nadere Opdrachten, conform paragraaf 10.4 van de leidraad, aantoonbare prijsontwikkelingen in de markt (fabrikantprijzen) mogen volgen? Kan de aanbestedende dienst dit bevestigen?

**Antwoord:**
Ja, dat is correct

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**88**

**Onderwerp:**
Bijlage 3/ AiV 2026 pag 9/

**Vraag:**
In artikel 16.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is bepaald dat Leverancier zich conformeert aan NEN 7510 en zorgdraagt dat de geleverde Prestatie daarmee in overeenstemming is. Wij beschikken over een geldige ISO 27001-certificering en hebben voor de opdracht relevante aanvullende eisen en maatregelen uit NEN 7510 aantoonbaar binnen ons gecertificeerde ISMS ge implementeerd. De naleving daarvan wordt door een onafhankelijke partij getoetst en schriftelijk bevestigd.

vraag:
Kan Radboudumc bevestigen dat voor artikel 16.4 geen afzonderlijk NEN 7510-certificaat is vereist en dat aantoonbare conformiteit met NEN 7510, onderbouwd door een onafhankelijke verklaring /toetsing binnen het ISO 27001-gecertificeerde ISMS, als voldoende wordt beschouwd?

**Antwoord:**



Rijksoverheid

Ja, dat wordt bevestigd.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**89**

**Onderwerp:**
Bijlage E / Used Cases en Bijlage D prijzeninvulformulier blz 4:

**Vraag:**
Bijlage E schrijft voor use case 2 één 98-inch display voor. Het prijsformulier noemt bij use case 2 een 75-inch display.

vraag:
Wat moet er worden aangehouden?

**Antwoord:**
U dient bij Use Case 2 een 98 inch scherm op te nemen. In versie V02 van Bijlage D, die via TenderNed beschikbaar wordt gesteld, is dit aangepast.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**90**

**Onderwerp:**
Bijlage B / PVE en PVW en Bijlage C Antwoordfomulier PVE en PVW blz 2 en 5

**Vraag:**
De wensen uit de excel (bijlage B) zijn niet 100% vertaald naar de wensen in bijlage C, antwoordformulier:
Wens 2.05: In bijlage C ontbreken 'data- en privacybeveiliging'.



Rijksoverheid

Wens 9.05: In bijlage C ontbreekt 'afvoer'; excel noemt levering, installatie, beheer, vervanging én afvoer.

Vraag:
Wilt u bijlage C 100% in overeenstemming met bijlage B brengen en een herziene bijlage C uiterlijk bij Nvl 1 toevoegen maar liefst eerder verstrekken?

**Antwoord:**
Uw opmerking is correct. Een nieuwe (V02) versie van Bijlage C wordt in TenderNed aangeboden.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**91**

**Onderwerp:**
Bijlage D / prijsinvulformulier en Bijlage G installed Base blz 2

**Vraag:**
In de Beschrijving Installed Base is aangegeven dat voor een deel van de Installed Base geen SLA meer benodigd is. De Concept SLA bepaalt daarnaast dat installaties waarvoor geen SLA meer nodig is buiten de SLA vallen en dat werkzaamheden en kosten buiten de SLA, voor zover van toepassing, vooraf worden geoffreerd en uitsluitend na schriftelijke opdracht worden uitgevoerd.

vraag:
Kunt u verduidelijken hoe correctieve werkzaamheden, waaronder diagnose, herstel en reparatie, aan onderdelen van de Installed Base die buiten de SLA vallen financieel dienen te worden aangeboden en afgerekend? Dienen hiervoor de in het prijsinvulformulier opgegeven uurtarieven te worden gehanteerd, aangevuld met eventueel benodigde materialen/onderdelen, en worden deze werkzaamheden uitsluitend uitgevoerd na een afzonderlijke offerte en schriftelijke Nadere Opdracht van Radboudumc?
Indien hiervoor een andere prijsgrondslag geldt, verzoeken wij u deze prijsgrondslag en de wijze waarop inschrijvers deze in hun inschrijving dienen op te nemen, te verduidelijken.

**Antwoord:**
Werkzaamheden aan installaties die buiten de overeengekomen SLA-scope vallen, worden alleen uitgevoerd na afzonderlijke offerte aanvraag en Nadere Opdracht van Radboudumc. De offerte aanvraag specificeert de gewenste onderdelen waaruit de offerte dient te worden opgebouwd. De genoemde uurtarieven (zie tabblad e van Bijlage D) zijn hiervoor van toepassing en dienen inclusief diagnosekosten te zijn.

**Fase:**
Inschrijffase



Rijksoverheid

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**92**

**Onderwerp:**
Bijlage D / prijsinvulformulier

**Vraag:**
OP het tabblad Uurtarieven is geen prijs voor Servicemedewerker opgenomen t.b.v. correctieve service werkzaamheden die buiten de installed Base vallen.

vraag:
Wilt u dit toevoegen op het prijzenblad?

**Antwoord:**
Inschrijver kan dit zelf naar wens toevoegen. Dit zijn "oranje cellen".

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**93**

**Onderwerp:**
Leidraad AV / Bijlage F referentieformulier blz 12

**Vraag:**
In paragraaf ‘Referenties’ van de Aanbestedingsleidraad wordt gevraagd aan te tonen dat Inschrijver ruime ervaring heeft met het leveren van de uitgevraagde AV-middelen en diensten aan vergelijkbare complexe organisaties en projecten. Daarbij dienen minimaal één en, indien mogelijk, maximaal drie concrete referenties te worden aangeleverd.

Vraag:
Kunt u bevestigen welke minimumeisen gelden voor de in paragraaf ‘Referenties’ gevraagde referentie(s)? Uit de huidige formulering blijkt niet welke minimale omvang, opdrachtwaarde, looptijd, aantal locaties/installaties of inhoudelijke scope vereist is om een referentie als voldoende



Rijksoverheid

vergelijkbaar te beoordelen. Wij verzoeken u deze criteria nader te objectiveren, zodat voor alle inschrijvers vooraf eenduidig vaststaat wanneer aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

**Antwoord:**
Een geldige referentie wordt geacht systemen te bevatten met vergelijkbare functionaliteit, vergelijkbare variatie (Use Case 1 en 2) en een totale fysieke omvang te beslaan van minimaal 300 systemen.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**94**

**Onderwerp:**
Leidraad AV / Bijlage 3 AIV 5.1 blz 11

**Vraag:**
In de Leidraad EA AV middelen en diensten Radboudumc wordt aangegeven dat bij toekomstige opdrachten afwijkingen ten opzichte van de aangeboden prijzen kunnen worden verwerkt voor zover deze onder andere voortvloeien uit kwantitatief aantoonbare prijsontwikkelingen in de markt. In artikel 5.1 van de AIV 2026 is daarentegen bepaald dat overeengekomen prijzen vast zijn voor de duur van de overeenkomst en niet aan herziening onderhevig zijn.

vraag:
Kunt u verduidelijken welke bepaling gedurende de looptijd leidend is en op welke wijze marktprijsontwikkelingen gedurende de looptijd mogen worden verwerkt in tarieven en offertes? Ook omdat er geen kortingspercentages worden gevraagd in de prijzenbladen alleen netto prijzen.

**Antwoord:**
In de Raamovereenkomst is geen sprake van een mogelijkheid tot prijsaanpassing(en) anders dan middels de aangegeven indexering. Deze geldt alleen de door de Leverancier te leveren diensten (zoals installatie, onderhoud en SLA en support diensten. De hardware prijzen zullen per Nadere Opdracht in de door de Leverancier uit te brengen offerte wordt aangeboden en beoordeeld. De hoogte en ontwikkeling van deze prijzen dient aantoonbaar marktconform te zijn.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1



Rijksoverheid

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**95**

**Onderwerp:**
tenderned planning

**Vraag:**
Indien je tot de laatste 3 ( binnen 10% ) de laatste fase ingaat en er een presentatie moet worden gegeven is dit gepland op 3 februari 2027.

vraag:
Kan de planning voor deze fase een week worden opgeschoven ivm de jaarlijkse belangrijkste AV Beurs in Europa ( ISE) in Barcelona waar meerdere Medewerkers van ons bedrijf naar toe gaan die met dit project bezig zijn.

**Antwoord:**
Radboudumc kan in haar aanbesteding geen rekening houden met de agenda's van de individuele gegadigden. De datums staan gepland en worden, anders dan in de Leidraad aangegeven, niet gewijzigd.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**96**

**Onderwerp:**
Leidraad AV 10.4 blz 17

**Vraag:**
Ten behoeve van een eenduidige capaciteits- en prijsberekening verzoeken wij u de grondslag van het genoemde volume van 145 3e-lijns storingsaanvragen te verduidelijken

vraag:
Dient dit volume volledig te worden toegerekend aan de Installed Base waarop de SLA van toepassing is, of omvat dit volume ook storingen aan installaties die niet onder de Installed Base /SLA vallen, waaronder onderwijsfaciliteiten zoals bedoeld bij Use Case 3? Indien beide categorieën in het volume zijn opgenomen, kunt u aangeven welk deel betrekking heeft op de SLA-Installed Base en welk deel op installaties buiten de SLA-scope?

**Antwoord:**



Rijksoverheid

Het aangegeven volume van 145 geldt voor de Installed Base (inclusief de wijzigingen die daarin gedurende de exploitatie van de Raamovereenkomst worden verwacht). Voor het bestaande systeem volgens Use Case 3 geldt zoals vermeldt in de concept SLA: vooralsnog geen SLA benodigd. Systemen volgens Use Case 3 vallen alleen onder de SLA indien dit later uitdrukkelijk via een Nadere Opdracht wordt overeengekomen. In geval aantal meldingen structureel significant afwijkt, zal in overleg een aanpassing worden overeengekomen.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**97**

**Onderwerp:**
Bijlage B / PvE

**Vraag:**
Om wens 5.05 correct te kunnen beantwoorden ontvangen wij graag verduidelijking over de wijze waarop de terugkoppeling naar TOPdesk is ingericht.

vraag:
Ten aanzien van wens 5.05 en de vereiste terugkoppeling naar Radboudumc: worden meldingen vanuit TOPdesk aan de Leverancier voorzien van een reply-/reactiemogelijkheid waarmee de Leverancier statusupdates, voortgang en afhandeling kan terugkoppelen op het oorspronkelijke ticket, zonder dat hiervoor een technische koppeling met TOPdesk noodzakelijk is?

**Antwoord:**
Vanuit het ticketsysteem ontvangt de leverancier meldingen per email, hierop dient via de reply knop in dit bericht te worden gereageerd.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten



Rijksoverheid

**Ref.nr.**
**98**

**Onderwerp:**
Bijlage B / PvE en Bijlage 3 AIV par. 8.08

**Vraag:**
In eis 8.08 wordt bepaald dat Leverancier minimaal twee jaar garantie dient te geven op uitgevoerde reparaties. Wij merken op dat in de Algemene Inkoopvoorwaarden Radboudumc 2026, artikel 42.2, bij vervanging of reparatie een garantieperiode van 12 maanden wordt genoemd. Daarnaast is niet duidelijk of de in eis 8.08 genoemde garantie betrekking heeft op uitsluitend de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden en de daarbij vervangen onderdelen, of opnieuw op het volledige AV-middel.

vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat de garantie na een reparatie uitsluitend betrekking heeft op de uitgevoerde reparatie en de daarbij vervangen onderdelen? Tevens verzoeken wij Opdrachtgever de termijn van twee jaar in eis 8.08 te wijzigen naar 12 maanden, in lijn met artikel 42.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden.

**Antwoord:**
De garantie op uitgevoerde reparaties heeft (vanzelfsprekend) alleen betrekking op de uitgevoerde reparatie (werkzaamheden en materiaal). In het PvE wordt specifiek gevraagd naar de (t.o.v. de AIV verlengde) garantieperiode van 2 jaar. Deze Eis wordt niet gewijzigd.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**99**

**Onderwerp:**
Bijlage G / installed base blz 3

**Vraag:**
Tijdens de Schouwing werd duidelijk dat er meerdere Merken UC apparatuur aanwezig zijn binnen de installed Base.

vraag:
Maakt Radboudumc voor de huidige Installed Base reeds gebruik van centrale of cloudgebaseerde beheer- en monitoringplatformen, zoals Poly Lens, Logitech Sync, Extron GVE of vergelijkbare oplossingen? Zo ja, welke platformen en welke delen van de Installed Base betreft dit? Tevens vernemen wij graag of bestaande licenties door Radboudumc beschikbaar worden gesteld, dan wel of eventuele licentie-, abonnements- of beheerkosten voor dergelijke platformen door Inschrijver in de aangeboden SLA-prijs moeten worden opgenomen.

**Antwoord:**



Rijksoverheid

Radboudumc maakt geen gebruik van een beheer- en monitoringplatform en gaat dat ook (vooralsnog) niet doen. Dit is geen deel van deze aanbesteding.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**100**

**Onderwerp:**
Bijlage B / PvE leveren en installeren par 4.01

**Vraag:**
Eis 4.01 stelt dat op de geleverde functionaliteit, inclusief middelen, toebehoren, installatie en implementatie, een minimale garantieperiode van vijf jaar geldt. Bij AV-oplossingen kan de functionaliteit mede afhankelijk zijn van software, besturingssystemen en diensten van derden. Wijzigingen in bijvoorbeeld Android- en Microsoft-platformen, API's, ondersteuningsbeleid of compatibiliteit kunnen gedurende deze periode gevolgen hebben voor de functionaliteit, terwijl dergelijke wijzigingen buiten de invloedssfeer van fabrikant en Opdrachtnemer kunnen liggen en vooraf niet altijd voorzienbaar zijn

vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat de in eis 4.01 bedoelde garantie op functionaliteit niet van toepassing is voor zover verlies of wijziging van functionaliteit aantoonbaar rechtstreeks wordt veroorzaakt door wijzigingen van producten, software, platformen, diensten of beleid van onafhankelijke derden waarop fabrikant en Opdrachtnemer redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen, mits Opdrachtnemer bij levering redelijkerwijs mocht uitgaan van ondersteuning gedurende de overeengekomen gebruiksperiode?

**Antwoord:**
Radboudumc zoekt maximale continuïteit, betrouwbaarheid en zekerheid in de AV Middelen en Diensten en eist daarom vijf jaar garantie op geleverde systemen. Het is de verantwoordelijkheid van Leverancier om te borgen dat aan deze Eis wordt voldaan. Het is niet acceptabel dat Radboudumc de dupe is van een situatie die de Leverancier niet heeft voorzien of had kunnen voorzien. Leverancier dient in dergelijke situaties op eigen initiatief en proactief met signalering en oplossingen te komen.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1



Rijksoverheid

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**101**

**Onderwerp:**
Bijlage B / PvE leveren en installeren par 4.02

**Vraag:**
In eis 4.02 wordt een maximale levertijd van 20 werkdagen in 90% van de gevallen geëist. Wereldwijde of marktbrede verstoringen in de supply chain kunnen ertoe leiden dat fabrikanten bepaalde AV-componenten tijdelijk niet beschikbaar hebben, zonder dat Opdrachtnemer hier redelijkerwijs invloed op kan uitoefenen.

vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat aantoonbare vertragingen als gevolg van uitzonderlijke marktbrede leveringsproblemen bij fabrikant of distributieketen, die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen en ten tijde van de opdracht redelijkerwijs niet voorzienbaar waren, niet worden aangemerkt als niet-naleving van eis 4.02, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover onverwijld informeert en waar redelijkerwijs mogelijk een gelijkwaardig alternatief of deellevering aanbiedt?

**Antwoord:**
Overmacht kan altijd optreden, maar ook in dergelijke situaties is het aan Leverancier om zonder enige vertraging te signaleren en met mogelijke oplossingen te komen. Een (buiten de schuld van Leverancier) optredende verstoring van de gemaakte afspraken is niet acceptabel als deze verstoring niet door leverancier wordt gesignaleerd en voor zover mogelijk, in overleg met Radboudumc, wordt gemitigeerd. Vanzelfsprekend kan en zal Leverancier niet aansprakelijk zijn voor (de gevolgen van) een situatie van overmacht waarin hij alles in zijn vermogen heeft gedaan om de gevolgen te voorkomen dan wel tot het minimum te beperken.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**102**

**Onderwerp:**
Bijlage H:/ Raamovereenkomst 7.6 blz 6

**Vraag:**
Artikel 7.6 schrijft voor dat prijsverhogingen minimaal drie maanden voor de beoogde ingangsdatum worden gemeld. In de AV-markt worden prijzen van bepaalde producten echter op



Rijksoverheid

dag- of maandbasis vastgesteld en kunnen fabrikanten of distributeurs prijswijzigingen doorvoeren zonder deze drie maanden vooraf aan Opdrachtnemer kenbaar te maken. Daarmee kan Opdrachtnemer redelijkerwijs niet in alle gevallen aan de voorgeschreven meldtermijn voldoen.

vraag:
Is Opdrachtgever bereid artikel 7.6 zodanig aan te passen dat de termijn van drie maanden niet geldt voor aantoonbare externe prijswijzigingen die Opdrachtnemer zelf minder dan drie maanden voor de ingangsdatum bekend zijn geworden, waarbij geldt dat Opdrachtnemer de wijziging onverwijld na ontvangst meldt en transparant onderbouwt?

**Antwoord:**
Aangezien voor de uitvoering van opdrachten altijd een offerte wordt gevraagd en Nadere Opdracht wordt verstrekt, waarin dus voor de gevraagde hardware de actuele prijzen door de Leverancier zullen kunnen worden gehanteerd, is artikel 7.6 hier niet van toepassing. Daarnaast is het artikel ook niet van toepassing voor de overige prijzen en tarieven, aangezien die (behoudens indexatie) niet worden gewijzigd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**103**

**Onderwerp:**
Leidraad AV 8.3 blz 13

**Vraag:**
In de Leidraad is bepaald dat het gebruik van generatieve AI bij substantiële delen van de inschrijving expliciet en transparant kenbaar moet worden gemaakt.

vraag:
Kan Radboudumc bevestigen welke gevolgen het gebruik dan wel de melding van AI heeft voor de ontvankelijkheid, beoordeling en/of puntenscore van een inschrijving?

**Antwoord:**
"Het gebruik van generatieve AI bij het opstellen van een inschrijving is ongewenst, maar kan op zichzelf geen invloed hebben op de beoordeling van de Inschrijving. Het gebruik en het conform § 8.3 melden daarvan hebben dus geen gevolgen voor de geldigheid of puntenscore van de inschrijving.

Met deze bepaling beoogt Radboudumc te waarborgen dat inschrijvingen daadwerkelijk zijn gebaseerd op de eigen kennis, deskundigheid en professionele afwegingen van de inschrijver. Het gebruik van AI als ondersteunend hulpmiddel is geen probleem, maar de inschrijver blijft volledig verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, inhoudelijke kwaliteit en uitvoerbaarheid van zijn inschrijving.



Rijksoverheid

Radboudumc verwacht concrete, onderbouwde en op de opdracht toegesneden antwoorden. De beoordeling vindt uitsluitend plaats aan de hand van de vooraf bekendgemaakte eisen en gunningscriteria. Algemene of onvoldoende onderbouwde antwoorden kunnen binnen deze criteria tot een lagere beoordeling leiden, ongeacht of AI is gebruikt."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**
**104**

**Onderwerp:**
Leidraad AV 8.3 blz 13

**Vraag:**
Waar en op welke wijze dient de in de Leidraad voorgeschreven melding van AI-gebruik te worden opgenomen?

vraag:
Welke informatie dient de melding ten minste te bevatten ten aanzien van de aard en omvang van het AI-gebruik?

**Antwoord:**
Het gebruik van AI dient expliciet en opvallend als disclaimer bovenaan het betreffende document of tekstfragment te worden vermeld. Ten minste dient te worden vermeld of AI generatief of correctief is gebruikt.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**



Rijksoverheid

**105** Leidraad AV 8.3 blz 13

**Vraag:**
Maakt Radboudumc bij de controle, analyse en/of beoordeling van inschrijvingen zelf gebruik van generatieve AI of andere geautomatiseerde analysetechnieken?

vraag:
Zo ja, voor welke onderdelen en hoe borgt Radboudumc menselijke eindverantwoordelijkheid als Radboudumc AI of andere geautomatiseerde analysetechnieken bij de beoordeling van inschrijvingen inzet?

**Antwoord:**
Nee, Radboudumc maakt in het beoordelingsproces en de daaraan gerelateerde (sub-) processen geen gebruik van AI, anders dan (mogelijk) correctief gebruik bij het formuleren van de beoordeling en de conclusies. AI wordt dus niet generatief gebruikt bij het beoordelingsproces.

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten

**Ref.nr.** **Onderwerp:**
**106** Leidraad AV 8.3 blz 13

**Vraag:**
Wat verstaat Radboudumc in dit verband concreet onder “substantiële delen” van de inschrijving

vraag:
Kan Radboudumc hiervoor objectieve criteria of voorbeelden geven, zodat voor alle inschrijvers duidelijk is wanneer de meldplicht ontstaat?

**Antwoord:**
"Met ""substantiële delen"" wordt gedoeld op delen waarin concrete, kwaliteitsbepalende delen van de inschrijving worden vastgelegd en beschreven. Denk hierbij aan zaken als: aantal, omvang, termijnen, kwaliteitsparameters etc. Wat niet wordt geacht substantieel te zijn is AI ondersteuning bij taalgebruik, zinsbouw, documentindeling etc.

Anders geformuleerd: WAT wordt aangeboden in de Inschrijving wordt geacht substantieel te zijn, maar HOE dat wordt geformuleerd en aangeboden is niet substantieel."

**Fase:**
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**



Rijksoverheid

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**
3 nov 2026

**Percelen:**
P1 AV Middelen en Diensten



Rijksoverheid