

No.	Document	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 1 UEA	Deel III A	In het meegestuurde formaat zijn geen uitsluitingsgronden aangekruist. Kunt u aangeven of er Geen bedoelt wordt, of dat er toch uitsluitingsgronden van toepassing zijn?	De uitsluitingsgronden zoals beschreven in het BD op bladzijde 23 zijn van toepassing op de aanbesteding.
2	Bijlage 1 UEA	Deel III B	Hier is ten aanzien van betaling belastingen en sociale premies in het sjabloon geen Ja of Nee aangekruist door de opdrachtgever. Kunt u dit alsnog aangeven?	Dit is een Ja.
3	Beschrijvend document	4.3.2.2	Bij lid b staat "Bovenstaande uitgevoerd voor een publieke of non-profit organisatie.". Onze interpretatie daarvan is: het als een resultaatverplichting en managed service uitvoeren van beheer voor een publieke of non-profit organisatie. Is deze interpretatie juist?	Dat is correct.
4	Beschrijvend document	2.9	U geeft aan dat alle communicatie plaats dient te vinden in het Nederlands. Ons beheer wordt uitgevoerd vanuit een Global delivery model. Naast nederlandstalig medewerkers maken we ook gebruik van buitenlandse beheerders. Is dit toegestaan?	Nee. Zoals gevraagd: wij hechten er aan met nederlandstalige medewerkers te communiceren
5	Beschrijvend document		Ter verificatie: De omgeving en alle licenties zijn reeds aanwezig. De uitvraag beslaat uitsluitend het beheer van deze omgeving. Leverancier levert in deze uitvraag geen omgevingen of licenties. Klopt dit?	Dat is correct.
6	Beschrijvend document		Kunt u inzicht geven in het aantal calls wat wij kunnen verwachten? Wij gaan ervan uit dat uw servicedesk/it afdeling de eerste vragen van medewerkers/gebruikers afhandeld. Pas als zij er niet uitkomen, wordt een probleem doorgezet naar ons. Onze beheerders pakken vervolgens de call op. Is dit volgens het proces zoals u voor ogen heeft?	Nee, wij hebben het proces anders voor ogen. De stabiliteit van het door de beheerpartij beheerde platform is mede bepalend voor het aantal verstoringen en daarmee samenhangend het aantal calls dat bij de beheerpartij wordt neergelegd. De helpdesk bij de opdrachtgever is eerste aanspreekpunt bij problemen. Alle storingen die betrekking (lijken te) hebben op het door de beheerpartij beheerde platform, zullen naar de beheerpartij worden doorgezet.
7	Beschrijvend document	H5 TB PvE	U geeft aan dat "Beheeraanpak van Inschrijver dekt alle relevante ASL processen af". Bij deze opdracht betreft het voornamelijk infrastructuur en cloud beheer. Hierbij is het gebruikelijk om ITSM processen te gebruiken i.p.v. ASL. Is dit akkoord?	Ja, dit is akkoord.
8	Beschrijvend document	H5 TB PvE	U geeft aan: <i>"Het uitvoeren van updates, patches en software (versie) upgrades ten behoeve van de website, als gevolg van (externe) wijzigingen in (aanpalende) standaard software en/of techniek, zoals bijvoorbeeld een nieuwe versie van Microsoft software of nieuwe eisen ten aanzien van de hosting ziet Opdrachtgever als Preventief beheer en niet als additionele dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat uitvoeren van life cycle management, waaronder het pro actief handelen wanneer het gecontracteerde niveau van de Dienstverlening in gevaar komt door externe factoren wordt verstaan ;"</i> Het is ongebruikelijk dat upgrades van infra componenten zoals webserver, OS of database als onderdeel van regulier beheer worden uitgevoerd. Doorvoeren van security patches en fixes vallen hier wel onder. Is het akkoord dat upgrades van infra componenten zoals webserver, OS of database als change worden behandeld tegen aditionele kosten?	Nee, dit is niet akkoord. We blijven bij de oorspronkelijke tekst uit het beschrijvend document.
9	Beschrijvend document	H1.1.3	"De opdrachtwaarde wordt geraamd op ca. € 35.000 per jaar?" Is dit een maximumbedrag?	Dit is het maximale budget voor de gevraagde, standaard, dienstverlening. Additioneel werk valt hier dus niet onder.