

Raad voor Rechtsbijstand

Aanbesteding ICT infrastructuur en virtuele werkplekken

Nota van Inlichtingen

23-1-2018

Vanwege de vertraging van publicatie van deze nota kunnen verduidelijkingsvragen gesteld worden tot en met 24-1-2018 16.00 uur.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsprocedure	RVR ICT Infrastructuur en virtuele werkplekken UEA 2017-12-22	De eerste pagina van de door u aangeleverde UEA is leeg. Zou u willen overwegen een nieuwe versie met de juiste gegevens op de eerste pagina aan te leveren om misverstanden te voorkomen? Of is het toegestaan dat wij deze eerste pagina zelf aanvullen (deze is voorbehouden aan de aanbestedende dienst).	De aangepaste UEA is gepubliceerd.
2	Aanbestedingsprocedure	Aanbestedingsdocument	a) Gegadigde constateert dat in de huidige RFP een één op één relatie tussen de beantwoording van de acht vragen en de negen prijselementen ontbreekt. Gegadigde ziet hierdoor het risico ontstaan dat het voor Opdrachtgever moeilijk/onmogelijk wordt een vergelijk te maken tussen de verschillende aanbiedingen. b) Omgekeerd bestaat ook het risico dat prijs elementen verschillend opgebouwd zijn en van verschillende kwaliteit tussen potentiële gegadigden. Doordat er niet beschreven is waar de verschillende prijselementen uit dienen te bestaan en welke kwaliteit opdrachtgever ervoor zal ontvangen, kan er moeilijk/onmogelijk een vergelijk gemaakt worden. Gegadigde stelt het volgende voor zodat opdrachtgever een zo goed mogelijk vergelijk kan maken: a) Alles wat beschreven wordt als antwoord op de open vragen moet in de aangeboden prijs zitten verdisconteerd b) Iedere open vraag wordt één op één aan een prijselement gelinkt waarin gegadigden de opbouw van het prijselement in sub componenten kan laten terugkomen Is opdrachtgever hier mee akkoord?	a) een inschrijving is altijd een integraal geheel, toezeggingen in antwoorden op open vragen dienen verdisconteerd te zijn in de opgegeven prijzen. b) nee, prijs en kwaliteit worden met elkaar in verband gebracht via de prijs kwaliteit verhouding.
3	Bestek/beschrijvend document	§ 2.12.2 - opmaak Open vragen	Is het toegestaan om afbeeldingen (schema's flows) ter verduidelijking toe te voegen of verstaat u dit onder opmaak die het kopiëren bemoeilijkt?	Als afbeeldingen goed te kopiëren zijn naar een Word document kunnen ze worden opgenomen in de inschrijving.
4	Bestek/beschrijvend document	§ 2.12.2 - opmaak Open vragen	Graag wil inschrijver gebruik maken van afstand voor en na alinea's om de tekst leesbaar te houden.	Dat is geen probleem, als het totaal aantal pagina's maar niet overschreden wordt.
5	Bestek/beschrijvend document	§ 4.3, laatste alinea en het prijzenblad	Kunt u bevestigen dat wij in TenderNed de prijs moeten invullen uit de blauwe cel (F17) van het Prijzenblad?	Dat is correct.
6	Bestek/beschrijvend document	§ 4.1, eis 49 - TCO	De kosten kunnen per maand verschillen. Op basis waarvan bepaalt RvR of eis 49, de daling van tenminste 5% van de TCO is gerealiseerd of niet? Is dit bijv. het gemiddelde over de voorgaande 12 maanden.	Het gaat over het verschil van jaar tot jaar. De kosten over 2020 dienen 5% lager te zijn dan die over 2019.
7	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Past een beheerrol of een regierol voor u en waarom?	Wij hebben de rol voor inschrijver beschreven, de naam die geeft aan de rol die RvR invult is aan u. Wij kunnen deze vraag niet beantwoorden.
8	Bestek/beschrijvend document	§ 4.1, eis 49 - TCO	Wat valt onder de Total cost of ownership (TCO)? Kunt u specificeren hoe de TCO is opgemaakt, wat onderdeel uitmaakt van de nulmeting (baseline) bij aanvang van het contract.	De TCO omvat alle kosten die in het prijzenblad zijn opgenomen. De werkelijke aantallen bij aanvang van de dienstverlening bepalen mede de TCO bij aanvang van de dienstverlening.
9	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Hoe ziet u uw IT-organisatie het liefst opereren?	De rol voor inschrijver is beschreven, de rol voor de RvR is niet relevant voor deze aanbesteding. Wij kunnen deze vraag niet beantwoorden.
10	Bestek/beschrijvend document	§ 4.1, eis 6	Waar staat de O omgeving? Hoe voorziet RvR de koppeling tussen O en T?	Bij de applicatie leverancier/beheerpartij of in Azure. Er is geen directe koppeling tussen O en T omgeving. De T omgeving wordt door de applicatieleverancier vanuit de O omgeving opgebouwd dan wel gewijzigd.
11	Bestek/beschrijvend document	prijzenblad	Regel 17 prijzenblad: Klopt de aanname dat er 450 devices gemanaged moeten worden met MDM? Zo, nee om hoeveel devices gaat het dan?	Er wordt gerekend met 450 stuks.
12	Bestek/beschrijvend document	prijzenblad	Onder welk kopje in het prijzenblad dienen de 10 advocaten werkplekken opgenomen te worden?	Die zitten in de virtuele werkplek per jaar.
13	Bestek/beschrijvend document	RVR ICT Infrastructuur en virtuele werkplekken Lijst met applicaties	Welke applicaties ziet u binnen een jaar verSaaSed worden?	Office, verder nog niet bekend

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
14	Bestek/beschrijvend document	prijzenblad	Voor wat voor soort werkzaamheden zijn de uren bedoeld zoals weergegeven in regel 24 t/m 26? Met andere woorden: Kunt u SMART beschrijven waarvoor deze pot met uren bedoeld is, zodat inschrijvers een eenduidig beeld krijgen welke werkzaamheden in scope zijn en welke niet?	Het gaat niet om een pot met uren, het gaat om verschillende soorten werkzaamheden waarvoor het aantal uren waarmee we rekenen is opgegeven. In het aanbestedingsdocument staat in paragraaf 4.3 (tabel) beschreven welke functies het betreft.
15	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Hoeveel beheerders heeft u nu in dienst om de IT-backend en Frontend aan de gebruikers te realiseren?	Geen, al het beheer is uitbesteed en er is geen (duidelijk) zicht op het aantal beheerders welke de third parties inzetten
16	Bestek/beschrijvend document	prijzenblad	In de bijlage overzicht LAN per locatie zijn 31 switches opgenomen. In het prijzenblad is 1536 opgenomen. Indien dit gedeeld wordt door 48 maanden zijn het 32 switches. Kunt u aangeven wel aantal juist is? Indien 32 het juiste aantal is, wilt u dan de ontbrekende switch toevoegen aan het overzicht LAN per locatie?	We vragen een prijs per actieve component per maand. Het precieze aantal varieert soms wat en er wordt afgerekend over het precieze aantal.
17	Bestek/beschrijvend document	prijzenblad	Onder welk kopje in het prijzenblad dient het beheer van de centrale werkplek applicaties opgenomen te worden?	In element 2, de prijs per werkplek.
18	Bestek/beschrijvend document	prijzenblad	Regel 15: Wordt virtuele werkplek software geleverd door RvR of dient inschrijver deze te leveren?	Zie paragraaf 1.2 in het aanbestedingsdocument.
19	Bestek/beschrijvend document	§ 4.1, eis 3 en het Prijzenblad (10. Kosten voor Migratie)	In uw eis 3 geeft u aan dat RvR betaalt zodra de transitie is afgerond. Betekent dit dat de kosten voor migratie (onderdeel 10 uit het prijzenblad) 100% gefactureerd kunnen worden na formele acceptatie van de transitie? Dit in lijn met artikel 17, m.n. onderdeel 17.1.	De kosten voor migratie kunnen worden gefactureerd op het moment dat de migratie is afgerond. De structurele kosten kunnen vanaf dat moment, steeds maandelijks achteraf, worden gefactureerd.
20	Bestek/beschrijvend document	prijzenblad	Regel 15 virtuele werkplek. Volgens ons mist het aantal virtuele werkplekken en is alleen het aantal maanden opgenomen, klopt dit?	Correct, een aangepast prijzenblad is gepubliceerd bij deze nota.
21	Bestek/beschrijvend document	prijzenblad	Cel E15: Betreft het getal 48 hier het aantal maanden?	Zie antwoord 20.
22	Bestek/beschrijvend document	applicatielijst	Vallen major en minor updates en upgrades onder technisch applicatiebeheer zoals verwoord in paragraaf 4.1, punt 33 van het aanbestedingsdocument? Indien ja, heeft inschrijver een beeld van de dynamiek van u applicatielijst nodig om tot een goede kostencalculatie te komen Vraag: Kunt u aangeven hoeveel wijzigingen per jaar er plaats vinden op de applicatielijst? Wilt u uw antwoord opsplitsen in: 1. Major wijzigingen zoals nieuwe applicaties of nieuwe versie van applicaties. 2. Minor updates: zoals patches, update binnen bestaand package, etc.	Ja. Aantal major en minor updates per jaar is per bedrijfsapplicatie verschillend. Gemiddeld genomen zullen er 2 minor updates per jaar zijn en major update variëren van een keer per jaar tot een keer per 2 jaar. De Raad voor Rechtsbijstand hanteert het principe dat een major update binnen 12 tot 24 maanden na verschijnen wordt geïmplementeerd.
23	Bestek/beschrijvend document	applicatielijst	Onder het kopje leverancier noemt u: laas, url third party,RVR. Kunt u aangeven wat u hier precies bedoelt?	IaaS=on premise, third party=beherende partij, RvR=door RvR beheerd, URL = SaaS
24	Bestek/beschrijvend document	applicatielijst	Kunt u aangeven welke methodiek nu gebruikt wordt om deze applicaties beschikbaar te stellen? Bijvoorbeeld: worden deze middels SSCM in het image gevoegd, zijn de applicaties gevirtualiseerd met een applicatie virtualisatie oplossing zoals App-V, worden de applicaties d.m.v. layering beschikbaar gesteld, of anders?	Deze worden op Citrix beschikbaar gesteld middels AppSense (beheerd door de infraleverancier)
25	Bestek/beschrijvend document	applicatielijst	Zijn dit de applicaties die beschikbaar gesteld moeten worden op de centrale werkplek zoals verwoord in het beschrijvend document?	Ja
26	Bestek/beschrijvend document	Document CMDB	Kunt u aangeven welke hypervisor u nu gebruikt en welke versie?	De hypervisors zijn de ESXi nodes van het shared VMWare platform. De huidige VMWare vSphere versie is 5.5, in maart wordt geüpgraded naar 6.5.
27	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Hoe is de huidige IT-organisatie van u nu ingericht?	De Raad heeft het beheer, onderhoud en de vernieuwing van zowel de werkplek, de infrastructuur als de applicaties uitbesteed aan externe leveranciers. De Raad voert de regie.
28	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.2 punt 3: Implementatie en migratie	U vraagt om 10 onderwerpen uit te werken in 2 a4. Inschrijver vindt dit geen reëel aantal bladzijde om een kwalitatief stuk uit te werken en verzoekt u dit aantal te verhogen naar tenminste 5 bladzijde. Dit omdat het gehele traject valt en staat met een goed doordacht implementatie en migratieplan. Gaat u hiermee akkoord?	Voor het antwoord op vraag 3 mogen 4 enkelzijdige pagina's A4 worden ingediend.
29	Bestek/beschrijvend document	1.2.6. overeenkomst	In het aanbestedingsdocument bij punt 1.2.6 Te sluiten overeenkomst geeft aanbestedende dienst aan: na aanbesteding zal een duurovereenkomst worden gesloten. De overeenkomst heeft onbepaalde looptijd. Echter bij Ontwikkeling op pagina 18 geeft aanbestedende dienst aan dat opdrachtnemer minimaal éénmaal per jaar een voor de RvR acceptabel voorstel waarmee de Total Cost of Ownership (TCO) voor de RvR met tenminste 5% daalt. Indien Opdrachtnemer daar niet in slaagt wordt de TCO alsnog met 5% verlaagd. Dit houdt in dat na 20 jaar we op 0 staan. Kan aanbestedende dienst uitleggen hoe zij dit ziet?	De bedoeling is dat de TCO jaarlijks met 5% daalt ten opzichte van het voorgaande jaar. Omwille van het streven naar een lange looptijd wordt het aantal jaren dat een verlaging van de TCO verplicht is beperkt tot 4. Dat betekent dat vanaf 2020 gedurende 4 achtereenvolgende jaren een voorstel moet worden gedaan waarmee de TCO met 5% daalt ten opzichte van het voorgaande jaar.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
30	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.2. Server software	De keuze of u wel of geen Microsoft serverlicenties bij ons afneemt heeft impact op de aan te bieden oplossing. Dit omdat wij vanuit Microsoft compliancy regelgeving een dedicatied server omgeving moeten inzetten indien een klant zijn eigen Microsoft server licenties inbrengt (dit geldt voor alle partijen die aanbieden). Kunt u aangeven wat het uitgangspunt wordt voor de inschrijving?	Uitgangspunt: De serversoftware wordt bij opdrachtgever betrokken. Licenties voor Office en bedrijfsapplicaties zullen door de Raad zelf worden afgenomen bij Microsoft. De daadwerkelijke keuze om dit wel of niet te doen wordt later gemaakt.
31	Bestek/beschrijvend document	RvR ICT infrastructuur en Virtuele werkplekken aanbestedingsdocument 2017-12-22, Paragraaf 5.3, bladzijde 22	Uit hoeveel personen bestaat het beoordelingsteam? Uit welke functies / rollen bestaat het beoordelingsteam? Weegt de stem van elk lid van het beoordelingsteam even zwaar? Hoe ziet de onderbouwing van de waarderingen uit?	Er wordt beoordeeld door een team bestaande uit drie tot vijf medewerkers van de RvR die betrokken zijn bij de ICT voorzieningen of daar intensief gebruik van maken. Er wordt in consensus beoordeeld. De waarderingen worden onderbouwd aan de hand van het beoordelingskader.
32	Bestek/beschrijvend document	Prijzenblad	Zijn de in kolom E genoemde aantallen representatief voor de actuele service / infrastructuur omvang	Ja, enigszins, het zijn de getallen waarmee gerekend wordt, inschrijvers kunnen er geen rechten aan ontleen.
33	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument par 2.7	Opdrachtgever stelt: "Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld, maar alleen als die vragen betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen." Gezien de landelijke feestdagen in de 1ste 2 weken van deze uitvraag, stemt RvR erin toe dat ook in de 2de vragenronde nog nieuwe vragen mogen worden gesteld en tekstvoorstellen op de conceptovereenkomst kunnen worden ingediend	Nee.
34	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 4.1 par 18, ontwikkeling	De eis van een jaarlijkse 5% TCO reductie versus de gestelde onbepaalde looptijd van de overeenkomst en de mogelijke scope verandering binnen de contractduur kan leiden tot een irreële service prijs . Is RvR bereid de jaarlijkse TCO reductie eis naar redelijkheid aan te passen tot een benchmarking clause die RdR een marktconforme en state of the art service beoogt te bieden.	Zie antwoord 29.
35	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 4.1 par 17, applicatiebeheer	Is applicatiebeheer (zoals ook het speraraat toegevoegde prijzenblad suggereert) beperkt tot Technisch applicatie management of betreft dit ook Functioneel Applicatie management. Indien Functioneel Applicatie management onderdeel is van de service scope, kan RvR dan dit werkpakket nader detaileren (aantal applicaties, historische werkomvang etc)	Enkel Technisch Applicatie Beheer
36	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 4.1 par 16	"Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van alle afspraken in de gehele keten, ook waar het gaat om afspraken met derden". Kan RvR aangeven om welke partijen het gaat.	Op dit moment Ziggo/Vodafone, Incentro, CAP, CTAC, AFAS, Symagic, Mediaan, Ordina, Xerox
37	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 4.1, pag 15	Kent opdrachtgever bij toepassing van virtuele werkplekken restricties tav dataopslag op eindgebruikers devices	Ja, bijvoorbeeld USB opslag is niet toegestaan.
38	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 4.1	Opdrachtgever stelt "Daar waar, naar oordeel van de RvR, mogelijk wordt het intellectueleigendom van alle op te leveren informatie overgedragen aan de RvR." Kunt u nader specificeren wat RvR daarbij mogelijk acht. Kandidaat opdrachtnemer kent in de uitvoering van haar dienstverlening ook eigen IP.	De IE rechten voor alles wat ten behoeve van de RvR of op kosten van de RvR wordt geproduceerd zijn voor de RvR.
39	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 4.1	Stelt opdrachtgever nog eisen aan het type cloud (public, private..)	Nee, zolang we voldoen aan alle door de Nederlandse overheid en de Europese gemeenschap gestelde eisen, met name op het gebied van privacy en security.
40	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument par. 1.2.7	De aansprakelijkheidsbedragen zijn beduidend hoger dat marktconform is voor de door ons ingeschatte jaarlijkse service omzet. Inschrijver wenst, zoals in de markt te doen gebruikelijk, aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal de waarde van de betreffende opdracht per jaar. Bent u tot deze aanpassing bereid?	Nee.
41	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument par 1.7	U verwijst naar artikel 20. Moet dit niet artikel 19 zijn	Dat is correct.
42	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 2.8 en algemeen	Zijn er restricties voor de communicatie taal in woord/geschrift tijdens dienstverlening	Zie eis 38.
43	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 2.8 en algemeen	Zijn er restricties voor de plaats van uitvoering van de dienstverlening; Mag data worden bewerkt buiten Nederland of buiten Europe	Ja, mits wordt voldaan aan de voorwaarden in de bewerkersovereenkomst.
44	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 2.8 en algemeen	Zijn er restricties voor de plaats van uitvoering dienstverlening; mag nearshoring / offshoring plaatsvinden	Ja, mits aan alle eisen wordt voldaan.
45	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 1.2.8 en algemeen	Is opdrachtgever bereid de 5% malus alleen toe te passen op objectief te meten KPI's	Nee, de tevredenheid over de dienstverlening is essentieel voor de RvR.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
46	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocumenten 1.2.8	Kunt U detailleren hoe klanttevredenheid objectief wordt bepaald. Dit in verband met de voorgestelde malus regeling	Dat dient u aan te geven in uw antwoord op vraag 6.
47	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument par 1.2.4	U geeft aan dat in de aanbesteding sprake is van samenvoeging van opdrachten. Kun u aangeven welke opdrachten wordt samengevoegd en wie op dit moment een type opdracht uitvoert. Dit i.v.m met de invloed hiervan op een transitieproject	Zie 1.2.4. in het aanbestedingsdocument.
48	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Om de belasting van de huidige infrastructuur te bepalen verzoekt de inschrijver de opdrachtgever om een RV tools (http://www.robware.net/rvtools/) uitdraai te maken van de huidige omgeving.	Dit verzoek wordt niet toegewezen
49	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Inschrijver verzoekt opdrachtgever een licentie-overzicht te verstrekken voor de actieve/ aanwezige licenties en onderhoudscontracten die binnen de scope van de opdracht vallen.	De Raad heeft geen inzicht in de licenties nodig voor de afgenomen diensten. Dit is oplossingsafhankelijk.
50	Bestek/beschrijvend document	Par 1.2.8 - p7	Opdrachtgevers stelt als een van de KPI's dat de beschikbaarheid van de e-mail functionaliteit ten behoeve van piket, 100%, gemeten over een periode van zes maanden. Inschrijver wil aangeven dat een uptime van 100% voor e-mail functionaliteiten niet realistisch is, in verband met verschillende externe factoren. Kan Opdrachtnemer uitleg geven hoe zij dit ziet? Opdrachtnemer adviseert de Raad van de Rechtsbijstand deze eis naar beneden aan te passen zodat een realistische KPI ontstaat.	Nee, de voorziening ten behoeve van piket is essentieel voor de RvR.
51	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument Europese openbare aanbesteding ICT infrastructuur en Virtuele werkplekken, paragraaf 1.2.7, bladzijde 7	De aanbestedende dienst verwierpt de Algemene Bepalingen van inschrijver al voordat zij deze zelfs maar kent of heeft beoordeeld. De Algemene Bepalingen zijn echter specifiek toegeschreven op de aard van de opdracht, waar de Algemene Inkoopvoorwaarden Raad voor Rechtsbijstand dat onvoldoende zijn. De Algemene Bepalingen bevatten een afsprakenkader dat meerwaarde heeft voor de aanbestedende dienst. Inschrijver nodigt de aanbestedende dienst uit om de Algemene Bepalingen door te nemen en aan te geven met welke bepalingen zij mogelijk moeite heeft. Stemt de aanbestedende dienst met deze aanpak in?	Nee.
52	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument Europese openbare aanbesteding ICT infrastructuur en Virtuele werkplekken, paragraaf 1.2.7, bladzijde 7	De hoogte van de dekking van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering is met € 2,5 miljoen per gebeurtenis met een maximum van € 5 miljoen per jaar hoger dan in de markt gebruikelijk. Inschrijver wenst de bedragen terug te brengen naar een proportionele € 1,25 miljoen per gebeurtenis met een maximum van € 2,5 miljoen per jaar. Stemt de aanbestedende dienst met dit voorstel in? Zo niet, gaat de aanbestedende dienst dan akkoord dat inschrijver specifiek voor aanbestedende dienst een verzekering conform de door de aanbestedende dienst voorgestelde dekking neemt waarvan de verzekeringspenningen additioneel een-op-een aan aanbestedende dienst worden doorbelast?	Nee, indien een aparte verzekering dient te worden gesloten dienen de kosten daarvoor verdisconteerd te zijn in de inschrijfprijs.
53	Bestek/beschrijvend document	UEA	Deel I en III van de UEA zijn niet ingevuld door de Aanbestedende Dienst. Kan Aanbestedende Dienst het ingevulde exemplaar toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten.	Zie antwoord 1.
54	Bestek/beschrijvend document	Storagecapaciteit	In de beschrijving en de CMDb is geen informatie opgenomen over de benodigde opslagcapaciteit. Kunt u deze informatie alsnog aanleveren (per VM en totaal)?	In oktober 2017 ca 290 TB
55	Bestek/beschrijvend document	scope	Voor de applicatieomgeving vraagt u om IaaS en technisch applicatiebeheer. Betekent dit dat het beheer van besturingssystemen en databases buiten scope van deze aanbesteding is? Als dit niet juist is, kunt u dan duidelijk aangeven welke onderdelen door de inschrijver beheerd dienen te worden?	OS' en en beheer databases valt onder deze aanbesteding. Applicaties moeten op basis van specs van de applicatieleverancier worden geïmplementeerd en werken voor de eindgebruikers van RvR.
56	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2.2, eis 23	U vraagt een beschikbaarheid van 100% voor de e-mail functionaliteit voor piket. 100% is echte nooit te garanderen, zelfs niet in een volledig redundante omgeving. Bent u bereid deze KPI aan te passen?	Zie antwoord 50.
57	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2.2	Kunt u het grote verschil tussen het aantal gebruikers (320) en het aantal accounts (1200) toelichten?	Er worden per werkplek momenteel meerdere Windows accounts aangehouden. Dat heeft te maken met de huidige inrichting van de ICT voorzieningen en zal worden afgebouwd.
58	Bestek/beschrijvend document	paragraaf 4.1 onder 4	U geeft het volgende aan: "In ieder geval wordt het onbeperkte gebruiksrecht van de gehele voorziening overgedragen aan de RvR". Vraag: Kunt u definiëren wat u precies verstaat onder het gebruiksrecht van de gehele voorziening?	Voor de op te geven inschrijfprijs is het voor de RvR mogelijk ongehinderd en onbezwaard gebruik te maken van de gehele voorziening.
59	Bestek/beschrijvend document	CMDb	De huidige e-mail omgeving is gebaseerd op Exchange 2010. Zijn er applicaties die afhankelijk zijn van Exchange 2010 of vice versa? Zo ja, welke applicaties zijn dit en zijn deze applicaties compatible met hogere versies van Exchange?	Nee, Exchange wordt ook nog geüpgraded naar versie 2016
60	Bestek/beschrijvend document	CMDb	Op basis van wat voor gronden heeft de RvR (in het verleden) gekozen voor Citrix XenDesktop als primair werkplekconcept?	De Raad heeft vanaf het begin van haar bestaan ICT uitbesteed. Op basis van de eisen die gesteld zijn vanuit de Raad is door de leveranciers gekozen voor een oplossing die daar het beste bij past. Vanaf het begin is Citrix ingezet voor de Raad.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
61	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	Wie beheert (TAB) de kritische bedrijfsapplicaties?	Technisch Applicatiebeheer is voor de infraleverancier
62	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	Wat is de definitie van de RvR van 'werkelijk gebruik van resources?	Het daadwerkelijk gebruik van processorcapaciteit, geheugen en storage.
63	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.2.8	Welke criteria worden door de RvR gehanteerd om tot de (beoordelings)cijfers te komen (> 7,5).	Zie antwoord 46.
64	Bestek/beschrijvend document	Informatiebeveiligingsbeleid, hoofdstuk 11.1	In deze paragraaf zijn de maximale gegevensverlies en –hersteltijden vermeld. Kunt u aangeven voor welke applicaties een verhoogde RTO/RPO wordt verwacht?	Niet.
65	Bestek/beschrijvend document	Informatiebeveiligingsbeleid	Op welke wijze wordt de toegang van beheerders momenteel gelogd.	Als met beheerders de lokale RvR Beheerders wordt bedoeld, wordt er niet gelogd.
66	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	Naar welke storage tier refereert de RvR. Onder type storage tiering wordt verstaan: SSD, SAS en SATA.	De storage tiering, die past bij de specs van de bijbehorende applicatie of oplossing
67	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	Hoe is de totale hoeveelheid storage verdeeld over de storage tiering?	De storage tiering is afhankelijk van de specs van de bijbehorende applicatie of gekozen oplossing
68	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	Wat is het totaal aan storage in TB?	In oktober 2017 ca 290 TB
69	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.2	U schrijft: Licenties voor serversoftware en MS Office worden optioneel bij Opdrachtgever betrokken. Moet de leverancier de licentieprijzen meenemen in het prijzenblad?	Nee.
70	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.2	Heeft RvR Software assurance op bepaalde licenties? (Exchange, SQL e.t.c.) Zo ja, op welke licenties en hoelang zijn deze licenties nog geldig?	RvR niet bekend, wordt verzorgd door huidige leverancier
71	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf	Welk Microsoft licentiemodel is van kracht bij RvR (bijvoorbeeld ESA, MPSA of EA)? Indien MPSA Gov licentie, welk level is van toepassing?	Idem
72	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	U schrijft: De servicedesk is 7 dagen per week, 365 dagen per jaar telefonisch bereikbaar van 07.00 tot 20.00, naar wens van de RvR uit te breiden naar 22.00 uur, telefonisch bereikbaar. Impliceert dit dat alle eindgebruikers ook in het weekend met de servicedesk mogen bellen tussen 07.00 en 20.00 of is het ook mogelijk om deze dienst op een dusdanige manier in te vullen dat enkel aangewezen personen kunnen bellen naar de standby dienst van de aanbieder? Aanbieder levert namelijk servicedesk diensten van maandag tot en met vrijdag van 0700 tot 2200 uur en buiten deze tijden wordt dit ingevuld door een standby dienst voor prioriteit 1 incidenten.	Nee, de eis ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid wordt niet aangepast. De RvR is 7 dagen per week in bedrijf.
73	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	U schrijft: Opdrachtnemer beheert alle applicaties die worden ingezet om de IaaS en de virtuele werkplekken naar behoren te laten functioneren. Betreft dit technisch applicatie en/of functioneel applicatie beheer?	Het betreft het gehele beheer.
74	Bestek/beschrijvend document	UEA	Deel I van het UEA is niet ingevuld, wilt een aangepaste versie beschikbaar stellen?	Zie antwoord 1.
75	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	U schrijft: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van alle afspraken in de gehele keten, ook waar het gaat om afspraken met derden. Kunt u dit nader toelichten?	Zie antwoord 36.
76	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	Wat is de capaciteit van de huidige WAN verbinding(en) tussen RvR en huidige aanbieder.	100Mbs primair en 50 Mbs secundair (backup)
77	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	Wat is de huidige WAN provider?	Vodafone Ziggo
78	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	U schrijft: De RvR betaalt vanaf het moment dat de transitie naar de IaaS van de nieuwe Opdrachtnemer geheel is afgerond. Het is aannemelijk te maken dat de overgang gefaseerd plaats vindt en een gedeelte van de infrastructuur al live is bij de nieuwe aanbieder. In dat geval is het billijk dat de nieuwe aanbieder dat gedeelte al maandelijks factureert?	Ja, mits de RvR er daadwerkelijk gebruik van maakt.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
79	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 4.1	U schrijft: Inschrijver baseert zijn inschrijving op de huidige situatie van de ICT infrastructuur ten behoeve van de RvR. Impliceert dit dat aanbieder de huidige ICT infrastructuur zoals aangeboden door huidige provider 1 op 1 overneemt (en migreert naar de IAAS van de aanbieder) of is er ruimte voor aanbieder om hier een eigen invulling aan te geven? Als voorbeeld denken wij hierbij aan een (gedeeltelijk) andere virtuele werkplek.	Er is ruimte om eigen invulling te geven, zo lang die voldoet aan alle eisen en toezeggingen in antwoorden op open vragen, maar de kosten om naar die invulling te migreren dienen te zijn opgenomen in de op te geven prijzen.
80	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.2.8	U schrijft: Beschikbaarheid ICT infrastructuur, tenminste 99,8%, gemeten over een periode van zes maanden. In de bijgevoegde service rapportage wordt de beschikbaarheid van 12 applicaties vermeld. Wat betekent dat voor de andere applicaties waar niet over gerapporteerd wordt? Geldt hier een andere of lagere beschikbaarheid voor? Immers, de maandelijkse prijs wordt mede bepaald door de gewenste beschikbaarheid per applicatie.	De beschikbaarheid heeft betrekking op de gehele ICT infrastructuur die bij Opdrachtnemer in beheer is.
81	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.2.2.	Kunt u het grote verschil verklaren tussen het aantal Windows accounts (1200) en het aantal gebruikers (320)?	Zie antwoord 57.
82	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.2 - Applicaties	U schrijft: Het leveren van componenten en beheer van het RvR LAN. Is het enkel het leveren van de LAN componenten of ook het daadwerkelijk kopen door aanbieder en dit op basis van maandelijkse kosten verwerken in de LAN componenten prijs?	Opdrachtnemer voorziet in een LAN per locatie op basis van een prijs per actieve component per maand. Het voorzien in de daarvoor benodigde hardware is onderdeel van de opdracht.
83	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.2 - Applicaties	U vermeldt: "Het applicatiebeheer van een deel van de applicaties (niet zijnde bedrijfsapplicaties)". Betreft dit technisch en functioneel applicatiebeheer van de bedrijfsapplicaties?	Ja.
84	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.2, applicaties	U vermeldt: "Het applicatiebeheer van een deel van de applicaties (niet zijnde bedrijfsapplicaties)". Kunt u aangeven welke applicaties als bedrijfsapplicaties worden aangemerkt?	Zie bijgevoegde applicatielijst.
85	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Behoort het integreren van public Cloud diensten waaronder Azure of Office 635 tot de mogelijkheden?	Ja
86	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.2 piket	Hoe groot is de populatie gebruikers die de piket dienst levert?	Circa 15 personen
87	Bestek/beschrijvend document	Scope opdracht	Is het correct dat het fysieke werkplekbeheer buiten scope is?	Ja
88	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Hoeveel mailboxen zijn er in gebruik?	Circa 375
89	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Hoeveel medewerkers zijn er in dienst bij de RvR?	De RvR maakt gebruik van 320 virtuele werkplekken. Dat is ongeveer gelijk aan het aantal bij de RvR betrokken medewerkers.
90	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden art 18.6	Gegadigde stelt voor om dat opdrachtgever de benchmarkclausule aan past met dien verstande dat: -benchmark tweezijdig kan worden aangevraagd; -Bindend is voor beide partijen; - benchmark maximaal eenmaal per contractjaar kan; - de eerste benchmark pas kan worden gehouden in het derde jaar na acceptatie van de migratie; - de benchmarker een onafhankelijke derde dient te zijn niet zijnde een concurrent van Inschrijver; - de benchmarker gebonden is aan vertrouwelijkheids bepalingen; - de kosten van de benchmarker voor rekening van de aanbestedende dienst zijn; - dat de benchmarker een benchmark rapport presenteert aan beide partijen; - de partijen overeenstemming moeten hebben over de inhoud daarvan voordat de resultaten worden geïmplementeerd; - dat de prijs marktconform is als deze zich binnen een bandbreedte van 10% van de benchmarkprijs bevindt; - dat de eventuele aanpassing niet retroactief is; - dat waarborgen worden gegeven dat de prijzen en de diensten worden vergeleken met de prijzen en diensten van met Inschrijver vergelijkbare leveranciers ('appels met appels worden vergeleken').	Nee, het voorstel wordt niet overgenomen.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
91	Contractvoorwaarden	Conceptovereenkomst art 3.4	De mate waarin de Service Level Agreement wordt nagekomen, 100%, gemeten over iedere periode. Inschrijver wenst graag nadere toelichting wat hier exact mee wordt bedoeld.	In de SLA zijn wellicht al beperkingen op bijvoorbeeld de beschikbaarheid ingebracht. Die beperkingen worden niet in de KPI vergroot. Opdrachtnemer dient de toezeggingen in de SLA 100% na te komen.
92	Contractvoorwaarden	Bewerkersovereenkomst art 3.12	Inschrijver wenst de hier opgenomen aansprakelijkheid te beperken conform de door haar voorgestelde aansprakelijkheidsregeling voor art. 19 Algemene Inkoopvoorwaarden	Nee.
93	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden art 20.1	Bij medewerking aan transitie van de diensten aan een opvolgend leverancier zal Inschrijver de kosten op basis van haar gebruikelijke uurtarieven in rekening brengen	Dat is akkoord.
94	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden art 19	de voorgestelde aansprakelijkheids regeling en de in het aanbestedingsdocument opgenomen bedragen zijn niet akkoord. Inschrijver stelt de volgende marktconforme en proportionele regeling voor: De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor deze overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze aansprakelijkheidsbeperking is tevens van toepassing op eventueel overeengekomen garantie- en/of vrijwaringsverplichtingen. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade uit welke hoofde dan ook zal nimmer meer bedragen dan € 500.000,= (zegge: vijfhonderdduizend euro). De aansprakelijkheid van Leverancier voor materiële schade, schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot maximaal € 1.000.000,= (zegge: één miljoen euro). De aansprakelijkheid van Leverancier voor gevolgschade, indirecte schade, gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verbandhoudende met het gebruik van door opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens verminking, vernietiging en/of verlies van gegevens en/of documenten en eventueel daarmee verbandhoudende schade is eveneens uitgesloten.	Nee, de Algemene Inkoopvoorwaarden worden gehandhaafd.
95	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden art 18.5	Inschrijver is bereid hieraan haar medewerking te verlenen echter zal de hiervoor bestede uren op basis van het de overeengekomen uurtarieven in rekening brengen. Inschrijver verzoekt om niet te verwijderen en het voorgaande omtrent de kosten in dit artikel op te nemen. Daarnaast is Inschrijver niet bereid de resultaten van het onderzoek zonder meer te accepteren en uit te voeren. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst op te nemen dat: - de resultaten van het onderzoek aan Partijen worden gerapporteerd; - Inschrijver de mogelijkheid opmerkingen bij het rapport te maken; - pas nadat overeenstemming bestaat over de te nemen maatregelen en de partij die de kosten voor haar rekening neemt een en ander wordt geïmplementeerd.	Nee.
96	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden art 18.3	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst aan dit artikel toe te voegen: ""Tenzij hieromtrent tussen Partijen in de Overeenkomst andere afspraken zijn gemaakt"". Is de aanbestedende dienst hiertoe bereid.	Nee.
97	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden art 18.2	Inschrijver gaat niet akkoord met: - het ontstaan van terugbetaling verplichtingen; - het betalen van een compensatie voor een aanbestedingprocedure - het recht van Aanbestedende dienst tot het (publiek) kenbaar maken van de beëindiging en de reden voor beëindiging op haar website. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst zeer dringend deze bepalingen te verwijderen.	Nee.
98	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden artikelen 18.1.2.6 t/m 18.1.2.8	Inschrijver verwijst naar haar opmerking met betrekking tot artikel 5.1.	Gelezen.
99	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 18.1.2	Inschrijver verwijst naar haar opmerking met betrekking tot de artikelen 8.1.10 en 8.1.11 en verzoekt Aanbestedende Dienst de artikel 18.1.2.1 tot en met 18.1.2.4 te verwijderen.	Nee.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
100	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 18.1	Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst de inleidende zin van dit artikel te verwijderen en op te nemen dat de beëindiging mogelijkheden uitputtend in dit artikel zijn geregeld.	Nee.
101	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 17.12	Inschrijver acht het redelijk dat de Aanbestedende Dienst van de mogelijkheid tot verrekening pas gebruik maakt indien voldaan is aan de vereisten van artikel 6:127 BW en Inschrijver de verschuldigdheid alsmede de omvang van het te verrekenen bedrag schriftelijk heeft erkend. Bent u hiertoe bereid?	Nee.
102	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 17.10	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst aan dit artikel toe te voegen: Opdrachtnemer is bevoegd, na schriftelijke aankondiging aan RvR met een termijn van 10 Werkdagen om als nog te betalen, de dienstverlening op te schorten indien de RvR facturen van Opdrachtnemer voor de Diensten waarover geen dispuut bestaat ter grote van een bedrag van € 300.000,00 niet betaald.	Nee.
103	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 17.8	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst aan dit artikel toe te voegen dat er sprake moet zijn van het materieel niet juist dan wel onvolledig zijn van een factuur. Is de Aanbestende Dienst hiertoe bereid?	Nee, dat is niet vooraf vast te stellen.
104	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 17.7	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dit artikel als volgt te wijzigen/aan te vullen: Bij het overschrijden van de betalingstermijn is RvR automatisch de wettelijke handelsrente ex artikel 119a, boek, Burgerlijk Wetboek verschuldigd. En Overleg omtrent een onderdeel van een factuur laat de verplichting van RvR om het gedeelte van de factuur wat niet wordt betwist te voldoen onverlet. Is de Aanbestedende Dienst hiertoe bereid?	Het eerste deel vloeit voort uit de wet. Facturen worden niet deels betaald.
105	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 17.6	Inschrijver verzoekt Aanbestende Dienst dit artikel als volgt te wijzigen: RvR is slechts gerechtigd het gedeelte van de betaling dat betrekking heeft op de tekortkoming in de nakoming van de verplichting uit de overeenkomst op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de betaling kan niet worden opgeschort. RvR zal Opdrachtnemer hiervan onmiddellijk informeren.	Nee.
106	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 15.5 en par 15.6	Inschrijver verwijst naar haar vraag met betrekking tot artikel 9.2 welke mutatis mutandis van toepassing is op dit artikel.	Gelezen.
107	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 14.1	Onduidelijk is wanneer er sprake is van vertrouwelijke informatie. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst dit artikel als volgt aan te passen: 'Opdrachtnemer verplicht zich tot strikte geheimhouding van alle informatie die hem bekend is of zal worden in het kader van de Aanbestedingsprocedure of in verband met de uitvoering van de Overeenkomst en waarvan uitdrukkelijk is aangegeven dat deze vertrouwelijk is, zowel gedurende ... etc'.	Het is niet doenlijk bij ieder moment dat informatie wordt gedeeld aan te geven of de informatie vertrouwelijk is. Indien Opdrachtnemer de behoefte heeft informatie te delen kan hij daarvoor toestemming vragen. De voorwaarden worden niet aangepast.
108	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 12.6	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dit artikel aan te passen als volgt: Indien er geen acceptatieprocedure is overeengekomen in de Overeenkomst geldt dat de Producten en/of Diensten door de Aanbestedende Dienst geacht worden te zijn geaccepteerd indien de Aanbestedende Dienst niet binnen twintig (20) Werkdagen na levering schriftelijk bezwaar heeft gemaakt, dan wel de Producten en/of Diensten in gebruik neemt. Is Aanbestedende Dienst hiertoe bereid?	Nee.
109	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 12.1	Inschrijver wijst de Aanbestedende Dienst op haar vraag met betrekking tot artikel 5.1 van deze voorwaarden welke mutatis mutandis voor dit artikel van toepassing is?	Gelezen.
110	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden art 11.1	In de Overeenkomst is momenteel geen overleg structuur voorzien. Is het correct aanname dat de overlegstructuur in een aparte bijlage bij de overeenkomst wordt opgenomen.	Zie aanbestedingsdocument paragraaf 1.2.8.
111	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 9.4	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst na ""met de Overeenkomst"" toe te voegen: ""voor zover betrekking hebbend op de Dienstverlening van Opdrachtnemer en voor zover het Opdrachtnemer is toegestaan dergelijke rechten aan Opdrachtgever te verstrekken"". Is Aanbestedende Dienst bereid deze toevoeging over te nemen?"	Nee.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
112	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 9.2	Inschrijver wenst alle vrijwaringen welke onder deze voorwaarden c.q. de overeenkomst worden verstrekt onder de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking te laten vallen. Voorts ontbreekt momenteel een procedure welke in acht genomen moet worden wil een beroep door de Aanbestedende Dienst opo een verstrekte vrijwaring kunnen worden gedaan. Een dergelijke procedure dient ten minste in te houden: - dat de partij die zich op een vrijwaring beroept de vrijwarende partij hiervan onmiddellijk schriftelijk en volledig informeert. Als aan het voorgaande niet wordt voldaan kan geen beroep op de vrijwaring worden gedaan; - de de partij die zich op de vrijwaring beroept niets doet c.q. communiceert ten opzichte van de derde wat nadelig is voor de vrijwaren partij; - dat de partij die zich op een vrijwaring beroept kosteloos alle medewerking en informatie verstrekt aan de vrijwarende partij; - dat de vrijwarende partij volledige controle over de procedure heeft tegenover de derde partij. Is de Aanbestedende Dienst hiertoe bereid?	Nee, de beperking van aansprakelijkheid ziet niet op aanspraken van derden terzake inbreuk op IE rechten van die derden.
113	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 8.1.10-11	Inschrijver acht dit een onredelijke eis. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en er kunnen zich in een dergelijke periode altijd omstandigheden voordoen waardoor niet meer aan deze garantie kan worden voldaan. De Inschrijver gaat er van uit dat op het moment dat de opdracht wordt gegund Inschrijver aan alle eisen en wensen voldoet en stelt voor deze artikelen te verwijderen en in de Overeenkomst op te nemen dat Inschrijver de Aanbestedende Dienst binnen redelijke termijn informeert als niet meer aan een van de eisen/wensen wordt voldaan en dat Partijen op dat moment beoordelen of en zo welke effect dit heeft op de dienstverlening.	Nee, het op enig moment niet voldoen aan de eisen heeft trot gevolg dat de RvR opnieuw zou moeten aanbesteden en dat is niet wenselijk. De artikelen worden gehandhaafd.
114	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 8.1.9	Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst dit artikel te wijzigen in: "de geleverde zaken voldoen aan artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek.	Artikel 7:17 BW heeft betrekking op zaken. Hetgeen u vraagt is al geregeld.
115	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden, par 8.1.5	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven wat met deze garantie wordt bedoeld?	Op het moment dat het aan de orde is, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het naleven van regels voortvloeiende uit Arbo wet- en regelgeving. Zo is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het naleven van de regels ten behoeve van zijn eigen medewerkers die worden ingezet ten behoeve van de RvR.
116	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden par 5.1	Inschrijver begrijpt de behoefte aan het opnemen van fatale termijnen. Echter gelet op de praktijk bij het type diensten dat gevraagd wordt door de aanbestedende dienst is het voor alle partijen beter en effectiever dat eerst een ingebreke stelling moet worden gestuurd (met een redelijke termijn om alsnog na te komen) voor dat sprake is van verzuim.	Daar waar mogelijk houdt de RvR zich het recht voor Opdrachtnemer in gebreke te stellen en een redelijke termijn te gunnen alsnog na te komen alvorens Opdrachtnemer in verzuim is. Dat geldt onder andere uitdrukkelijk niet waar het gaat om bijvoorbeeld de beschikbaarheid van de e-mailfunctionaliteit voor piket.
117	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden, par 4.1	De Overeenkomst bepaalt dat deze wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Hoewel er een rangorde regeling is opgenomen, stelt Inschrijver niettemin voor in de Overeenkomst op te nemen dat dit artikel uit de Algemene Voorwaarden niet van toepassing is.	Er is anders overeengekomen in de overeenkomst. De overeenkomst prevaleert boven de Algemene Inkoopvoorwaarden dus geldt hetgeen in de overeenkomst geregeld is.
118	Contractvoorwaarden	Concept overeenkomst arti 1.3	Inschrijver gaat er vanuit dat deze rangorde regeling geldt bij tegenstrijdigheid tussen de betreffende documenten. Is dat correct? Tevens verzoekt Inschrijver de aanbestedende dienst aan te geven wat de rationale is achter het laten prevaleren van de bewerkersovereenkomst boven alle andere documenten.	De rangorde bepaalt wat geldt in geval van tegenstrijdigheid. Het prevaleren van de bewerkersovereenkomst heeft te maken met de aansprakelijkheid. In de bewerkersovereenkomst is die minder beperkt dan in de overeenkomst voor de dienstverlening.
119	Contractvoorwaarden	Conceptovereenkomst art. 1.1	In het aanbestedingsdocument wordt door aanbesteder aangegeven dat onderdeel van de NvI een definitieve overeenkomst is. Mag Inschrijver er van uitgaan dat alle in de Nota('s) van Inlichtingen door de aanbestedende dienst toegezegde aanpassingen in de Algemene Inkoopvoorwaarden van de aanbestedende dienst hierin zijn verwerkt?	Ja.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
120	Contractvoorwaarden	RvR IT infrastructuur en virtuele werkplekken Algemene inkoopvoorwaarden RvR 2017-12-15, Artikel 19	In de ICT is dit soort onbeperkte aansprakelijkheid niet gebruikelijk. Daarnaast is een onbeperkte aansprakelijkheid niet in de markt te verzekeren en daardoor voor Contractant niet aanvaardbaar. Dat maakt een eis voor onbeperkte aansprakelijkheid disproportioneel. Tekstvoorstel ter vervanging van artikel 19: "1. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden persoons- en zaakschade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid, per gebeurtenis, beperkt is tot een bedrag van drie maal de waarde van de Opdracht of bij duuropdrachten éénmaal de waarde van de duuropdracht over een kalenderjaar, met een maximum € 1.250.000,— per gebeurtenis en een maximum van € 2.500.000,— per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. 2. De beperking van de aansprakelijkheid als hiervoor bedoeld komt te vervallen: a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel; b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer of diens Personeel. 3. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten. 4. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek, vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval twaalf maanden na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor de betrokken Partij aansprakelijk is." Gaat de aanbestedende dienst akkoord met dit tekstvoorstel?	Het tekstvoorstel wordt niet overgenomen. De aansprakelijkheid is afdoende beperkt en daarmee proportioneel.
121	Contractvoorwaarden	RvR IT infrastructuur en virtuele werkplekken Algemene inkoopvoorwaarden RvR 2017-12-15, Artikel 16.2 juncto artikel 18.6	Opdrachtnemer ervaart deze twee artikelen als een inbreuk op het vrije ondernemerschap, verstoring van de marktwerking en disproportioneel. Om deze redenen verzoekt Opdrachtnemer beide voornoemde artikelen buiten werking te stellen. Stemt de aanbestedende dienst in met dit verzoek?	Nee.
122	Contractvoorwaarden	Algemene voorwaarden, art. 22.5	Mogen wij aannemen dat dit bevoegheid van partijen onverlet laat om een geschil in de precontractuele fase ook aan de kort geding rechter voor te leggen?	Uiteraard, in de precontractuele fase is een inschrijver niet gebonden aan de algemene inkoopvoorwaarden.
123	Contractvoorwaarden	Algemene voorwaarden, art. 20.1	Uiteraard is Inschrijver bij beëindiging van de Overeenkomst bereid mee te werken aan een eventuele overgang naar een derde maar stelt voor dat dit dan niet "om niet" gebeurt, maar Inschrijver hiervoor een overeengekomen vergoeding voor in rekening kan brengen. Kunt u hiermee instemmen?	Zie antwoord 93.
124	Contractvoorwaarden	Algemene voorwaarden, art. 19.2 t/m 19.4	Bent u bereid voor de in deze artikelen omschreven vrijwaringen m.b.t. aanspraken van derden de (door ons voorgestelde) regeling inzake beperking van aansprakelijkheid van paragraaf 1.2.7 van het aanbestedingsdocument te laten gelden?	Nee.
125	Contractvoorwaarden	Algemene voorwaarden, art. 18.6	Inschrijver kan zich niet vinden in de regeling dat de uitkomst van een eventuele benchmark een niet voor tegenbewijs vatbare constatering van non-marktconformiteit is stelt voor de gehele regeling voor deze overeenkomst niet van toepassing te verklaren c.q. te vervangen door een tussen partijen over een te komen meer evenwichtige benchmark regeling. Kunt u hiermee instemmen?	De benchmark regeling is opgenomen in het aanbestedingsdocument. Zie ook antwoorden 6 en 29.
126	Contractvoorwaarden	Algemene voorwaarden, art. 18.2	Inschrijver acht in het geval van een onverhoopte ontbinding de boete van 10% van de financiële waarde van de Overeenkomst en het recht zulks (publiekelijk) kenbaar te maken op haar website bepaald ongebruikelijk/buitenproportioneel. Bent u bereid deze onderdelen van de bepaling voor deze overeenkomst niet van toepassing te verklaren?	Nee.
127	Contractvoorwaarden	Algemene voorwaarden, art. 17.7	Mogen nemen dat indien de overschrijding van betalingstermijn volledig aan Opdrachtgever te wijten is, Opdrachtnemer wel vertragsrente in rekening zal kunnen brengen?	Dat is wettelijk geregeld.
128	Contractvoorwaarden	Algemene voorwaarden, art. 9.2	Bent u bereid voor de in dit artikel omschreven vrijwaring m.b.t. aanspraken van derden de (door ons voorgestelde) regeling inzake beperking van aansprakelijkheid van paragraaf 1.2.7 van het aanbestedingsdocument te laten gelden?	Nee.
129	Contractvoorwaarden	Algemene voorwaarden, art. 9.1	Inschrijver acht de huidige formulering te extensief en stelt voor de woorden "alle intellectuele eigendomsrechten van de resultaten van de Diensten" te vervangen door "de intellectuele eigendomsrechten van de resultaten van de specifiek voor Opdrachtgever verrichte Diensten". Kunt u instemmen met deze aanpassing?	Nee. Zie ook antwoord 38.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
130	Contractvoorwaarden	Algemene voorwaarden, art. 5.1, 12.1	Inschrijver stelt voor dat genoemde data en termijnen pas een fataal karakter hebben indien zij als zodanig door partijen in de Overeenkomst worden aangeduid en dat voor alle andere termijnen geldt dat Opdrachtgever eerst Opdrachtnemer schriftelijke in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn stellende, alvorens sprake van verzuim is. Met een dergelijke regeling zullen partijen zich er beter van bewust zijn welke data en termijnen wel of niet als fataal dienen te worden beschouwd. Kunt u hiermee instemmen?	Zie antwoord 116.
131	Contractvoorwaarden	Overeenkomst ICT Infrastructuur en virtuele werkplekken, ar.t 1.3	De Inschrijving van Opdrachtnemer is van latere datum en een reactie op de aanbestedingsdocumenten van Opdrachtgever en de Nota's van Inlichtingen. Bent u bereid de Inschrijving qua rangorde onder de Overeenkomst te plaatsen?	Nee.
132	Contractvoorwaarden	Overeenkomst ICT Infrastructuur en virtuele werkplekken, ar.t 1.3	In dit artikel stelt u dat "De bewerkersovereenkomst prevaleert boven alle overige documenten". Gebruikelijk daarentegen is dat een bewerkersovereenkomst als bijlage onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt. Bent u derhalve bereid de bewerkersovereenkomst als bijlage als laatste document op te nemen in de rangorde? Zo nee, dan vernemen wij graag van u waarom u van mening dat de bewerkersovereenkomst boven de overige documenten dient te prevaleren.	Nee, zie antwoord 118.
133	Contractvoorwaarden	Bewerkersovereenkomst 10.1	Ook ten aanzien van dit artikel wenst Inschrijver het periodiek controleren te wijzigen in controle na voorafgaand verzoek door RvR. Gelieve daarom het volgende deel van de bepaling te verwijderen: "In ieder geval vinden de volgende controle(s) plaats: - Opdrachtnemer verstrekt met een frequentie van [...] maal per jaar, uiterlijk op [datum] aan Opdrachtgever een verklaring van een onafhankelijke externe deskundige, waarin deze een oordeel geeft over de genoemde naleving." Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
134	Contractvoorwaarden	Bewerkersovereenkomst 8.2	Het periodiek rapporteren wenst Inschrijver te wijzigen in rapportering na voorafgaand verzoek door RvR. Gelieve daarom het volgende deel van de bepaling: "Opdrachtnemer rapporteert periodiek met een frequentie van [...] maal per jaar, uiterlijk op [datum]..." te vervangen door: "Opdrachtnemer rapporteert na voorafgaand verzoek van Opdrachtgever ..." Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
135	Contractvoorwaarden	Bewerkersovereenkomst 8.1	Bijlage 2 is nog niet ingevuld waardoor wij de mogelijkheid tot naleving nog niet hebben kunnen nagaan.	Bijlage 2 dient te worden ingevuld door Opdrachtnemer.
136	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 26.1 t/m 26.6	Ook voor de juistheid van dit artikel is bepalend of onder "het systeem" ook "de te leveren infrastructuur en beheer daarop" wordt verstaan. Daarnaast dient artikel 26.3 te worden beperkt tot de scope, bijvoorbeeld door de volgende toevoeging: "... mits binnen de scope van de afgenomen en afgesproken dienstverlening". Artikel 26.6 dient beperkt te blijven tot het systeem omdat Inschrijver geen software levert.	Algemene inkoopvoorwaarden zijn algemeen van aard en niet geschreven voor alles wat er onder de voorwaarden wordt aangeschaft. Een en ander is afdoende geregeld in het geheel van aanbestedingsdocumenten.
137	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 25.1 t/m 25.3	Voor de juistheid van dit artikel is bepalend of onder "het systeem" ook "de te leveren infrastructuur en beheer daarop" mag worden verstaan. In dat geval klopt het artikel, met uitzondering van de software. Inschrijver levert/ontwikkelt immers geen software voor de RvR.	Onder het systeem wordt ook verstaan de infrastructuur en al het overige wat daarmee samenhangt en waarover in de SLA afspraken worden gemaakt. De RvR neemt software af van Opdrachtnemer.
138	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 24.1/24.2	Niet akkoord. Graag verwijderen.	Nee.
139	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 22.5	Ook in de precontractuele fase kan zich een spoedeisend geval voordoen, welk geval Partijen direct aan de kort geding rechter moeten kunnen voorleggen. Dit lijkt door artikel 22.5 onmogelijk te worden gemaakt. Daarnaast wenst Inschrijver te voorkomen dat de behandeling door (met name) de klachtenfunctionaris en de Commissie van Aanbestedingsexperts onredelijk veel tijd in beslag kan nemen. Daarom het verzoek de volgende tekst toe te voegen: "In een spoedeisend geval zijn Partijen gerechtigd hun geschil te laten beslechten in kort geding. Indien van Partijen de behandeling door de klachtenfunctionaris en de Commissie van Aanbestedingsexperts door onredelijk trage doorloop niet langer kan worden afgewacht, zijn Partijen gerechtigd het geschil alsnog aan de bevoegde rechter te Utrecht voor te leggen." Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Zie antwoord 122.
140	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 21.3/21.4	Deze bepalingen komen ook terug in de Overeenkomst en dienen (zoals opgemerkt) wederzijds te gelden. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
141	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 19.8	Artikel 1.2.7 van het Aanbestedingsdocument bepaalt: "In tegenstelling tot hetgeen vermeld in artikel 20 met betrekking tot de aansprakelijkheid, wordt de aansprakelijkheid beperkt tot € 2.500.000 per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000 per jaar." Hier lijkt sowieso niet artikel 20 te worden bedoeld, maar artikel 19. Zoals hiervoor genoemd, kan echter met een dermate ruime aansprakelijkheid niet worden ingestemd. Deze dient te worden ingeperkt zoals hiervoor omschreven bij 19.1.	Nee, inderdaad is bedoeld artikel 19.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
142	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 19.2 t/m 19.4	Graag verwijderen. De vergoeding van schade wordt geregeld in artikel 19.1. Enkel directe schade met een maximum van 500k per jaar wordt vergoed. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee, de aansprakelijkheidsbeperking zoals verwoord in het aanbestedingsdocument is van toepassing. Gezien de waarde en de aard van de opdracht is de aansprakelijkheid proportioneel.
143	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 19.1	De vergoeding van schade dient beperkt te blijven tot directe schade met een maximum van € 500.000,00 per jaar. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
144	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 18.6	Niet akkoord. Graag verwijderen.	Nee.
145	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 18.5	Graag de volgende tekst toevoegen: "Opdrachtgever is gerechtigd een dergelijk onderzoek eenmaal per jaar kosteloos bij Opdrachtnemer uit te (laten) voeren. Indien een tweede onderzoek plaatsvindt en geen tekortkomingen worden geconstateerd, zal de aan het onderzoek besteedde tijd door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht." Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
146	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 18.2	Wij kunnen niet akkoord gaan met het volgende deel van de bepaling: "Onverlet latende het bepaalde in de vorige zin, geldt dat indien Opdrachtgever de Overeenkomst heeft ontbonden, Opdrachtnemer zonder meer gehouden is tot volledige terugbetaling aan Opdrachtgever van de eventueel reeds door hem ontvangen vergoedingen, alsmede dat Opdrachtnemer gehouden is Opdrachtgever te compenseren voor de kosten van het opstarten van een niet voorziene aanbestedingsprocedure gelijk aan 10% van de financiële waarde van de Overeenkomst. De in de vorige zin genoemde compensatie kan door de rechter gematigd worden. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden op grond van het bepaalde in artikel 18.1.2. van deze Algemene voorwaarden, geldt dat Opdrachtgever daarenboven zonder meer gerechtigd is zulks (publiekelijk) kenbaar te maken op haar website." Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
147	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 18.1.4	RvR kan zonder consequenties facturen 2,5 maand onbetaald laten, hetgeen voor Inschrijver aanzienlijke betalingsrisico's meebrengt. Inschrijver wenst dan ook de mogelijkheid te hebben om tot ontbinding over te gaan indien RvR gedurende een aaneengesloten periode van maximaal 20 werkdagen niet aan haar betalingsverplichtingen voldoet. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
148	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 18.1.2.9	Niet akkoord. Aan Inschrijver dient een redelijke termijn te worden geboden om na ingebrekestelling haar tekortkoming alsnog correct na te komen. 5 werkdagen is een onredelijk korte termijn. Gelieve aan te passen naar 10 werkdagen.	Nee.
149	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 18.1.2.8	Niet akkoord. Indien sprake is van verzuim in de zin van genoemde artikelen dient Inschrijver middels een ingebrekestelling een redelijke termijn te worden gesteld om alsnog correct na te komen. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Zie antwoord 116.
150	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 18.1.2.7	Artikel 12.5 is niet van toepassing.	Dat is geen vraag, genoemde artikelen worden gehandhaafd.
151	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 18.1.2.6	Niet akkoord. Indien sprake is van verzuim in de zin van artikel 5.1 dient Inschrijver middels een ingebrekestelling een redelijke termijn te worden gesteld om alsnog correct na te komen. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Zie antwoord 116.
152	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 18.1.2.1	Ook ten aanzien van de uitsluitingsgronden dient Inschrijver de mogelijkheid te krijgen om een gebrek te zuiveren nadat zij een ingebrekestelling heeft ontvangen. De hersteltermijn kan beperkt blijven tot 10 werkdagen. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Zie antwoord 116.
153	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 17.10	Gelet op de eenzijdige opschortingsmogelijkheid en de grote risico's die daar voor Inschrijver aan verbonden zijn, dient artikel 17.6 te worden ingeperkt (zie opmerking hiervoor). Indien RvR hiermee niet kan instemmen, dient opschorting ook voor Inschrijver mogelijk te zijn, en dient dit artikel daarop te worden aangepast.	Nee.
154	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 17.7	Als een betalingstermijn wordt overschreden, dient Inschrijver aanspraak te kunnen maken op vertragsrente (wettelijke handelsrente). Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Dat is wettelijk geregeld.
155	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 17.6	Opschorting van betaling van een factuur is enkel toegestaan voor dat deel van de factuur ten aanzien waarvan sprake is van verzuim, in welk geval Inschrijver aldus voorafgaand in gebreke dient te zijn gesteld en zij haar verplichtingen niet binnen de gestelde termijn alsnog is nagekomen. De opschorting dient tevens schriftelijk door RvR aan Inschrijver kenbaar te zijn gemaakt en dient daarbij deugdelijk te zijn gemotiveerd. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
156	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 14.1 t/m 14.4	Dit artikel dient voor beide Partijen te gelden. Ook voor Inschrijver is het van belang dat RvR geheimhouding betracht aangaande werkwijze en aanpak van Inschrijver. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
157	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 12.1 t/m 12.6	Dit artikel is niet van toepassing. Er wordt niets geaccepteerd. Gelieve buiten toepassing te verklaren.	Nee, indien het artikel niet relevant zou zijn is het niet van toepassing.
158	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 9.1 t/m 9.5	Dit artikel is niet van toepassing. Er wordt niets gecreëerd. Gelieve buiten toepassing te verklaren.	Wij bestrijden dat er niets gecreëerd wordt. Het artikel wordt gehandhaafd.
159	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 7.3	Wat houdt een 'veiligheidsonderzoek' in? Om te voorkomen dat dit onderzoek wordt gebruikt om personeelsleden ook om andere redenen te kunnen weigeren, wensen wij het volgende toe te voegen: "Indien het veiligheidsonderzoek leidt tot weigering van het betrokken personeelslid, wordt het resultaat van het onderzoek met Opdrachtnemer gedeeld."	Dat is niet altijd mogelijk. Antwoord is nee.
160	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 5.1	Van verzuim is pas sprake na ingebrekestelling en als dit vervolgens niet alsnog wordt nagekomen binnen de nader gestelde termijn. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Zie antwoord 116.
161	Contractvoorwaarden	Alg. Inkoopvoorwaarden 3.9	Het nagaan van referenties gebeurt enkel in overleg met Inschrijver. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Referenties die als bewijsmiddel worden ingediend worden altijd gecontroleerd. Bij eventuele negatieve uitkomst voor inschrijver wordt hoor en wederhoor toegepast.
162	Contractvoorwaarden	Concept overeenkomst 7.1/7.2	Ook deze artikelen dienen voor beide partijen te gelden. Een wijziging van contractpartij door RvR kan ook voor Inschrijver belangrijke consequenties hebben waarop wij om die reden ook invloed moeten kunnen uitoefenen. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
163	Contractvoorwaarden	Concept overeenkomst 5.2	De overeenkomst dient voor beide partijen opzegbaar te zijn met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
164	Contractvoorwaarden	Concept overeenkomst 4.3	Inschrijver indexeert haar tarieven jaarlijks met de CBS index voor CAO-lonen M-N Zakelijke dienstverlening. Een indexering per 2020 tegen de consumentenprijsindex is voor Inschrijver niet acceptabel. Gelieve dit op deze wijze aan te passen.	Nee.
165	Contractvoorwaarden	artikel 18.2	Dit artikel noemt een boetebedrag van 10% van de financiële waarde van de overeenkomst. De onderhavige overeenkomst heeft een onbepaalde looptijd, waardoor de financiële waarde van de overeenkomst niet vast staat. Vraag: Met welke financiële waarde wordt in dit geval door RvR gerekend?	Met 10% van de tot het moment van ontbinden gefactureerde bedragen.
166	Contractvoorwaarden	Artikel 18.1.3 j° 18.2	Artikel 18.1.3 geeft RvR aanvullende mogelijkheden om de overeenkomst per aangetekende brief te ontbinden. Deze redenen vallen geheel buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, waarbij 18.1.3.4. zelfs een soort discretionaire bevoegdheid lijkt te geven aan RvR om -om welke reden dan ook- de overeenkomst tussentijds te beëindigen. Op een dergelijke ontbinding is echter artikel 18.2 geheel van toepassing. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer alle ontvangen vergoedingen dient terug te betalen en 10% van de opdrachtwaarde moet betalen voor een nieuwe aanbestedingsprocedure. Dit lijkt Inschrijver disproportioneel. Artikel 18.3 lijkt hiervoor een oplossing te bieden, maar de werking van artikel 18.2 blijft van toepassing. Vraag: Bent u bereid bij een ontbinding op basis van één in de artikel 18.1.3 genoemde gronden, artikel 18.2 niet van toepassing te verklaren?	In de overeenkomst staat dat de RvR de overeenkomst kan beëindigen met een opzegtermijn van zes maanden. In dat geval is geen sprake van schadeplicht voor Opdrachtnemer. De overeenkomst prevaleert boven de algemene inkoopvoorwaarden waardoor artikel 18.1.3.4 niet zal worden toegepast.
167	Contractvoorwaarden	artikel 18.2	Dit artikel regelt de gevolgen van een ontbinding van de overeenkomst in het geval de ontbinding aan de Opdrachtnemer is toe te rekenen. De sanctie hierop is onder meer het volledig terugbetalen van alle ontvangen betalingen, alsmede een compensatie van 10% van de financiële waarde van de overeenkomst voor het eventueel moeten starten van een nieuwe aanbestedingsprocedure. Daarbovenop komt nog het recht van Opdrachtgever om Opdrachtnemer uit te sluiten van toekomstige aanbestedingen vanwege een ernstige schending in het kader van de uitoefening van zijn beroep. Er kunnen diverse redenen bestaan om uiteindelijk een overeenkomst te ontbinden, welke wellicht voor rekening van Opdrachtnemer dienen te komen maar waarvoor de door RvR op te leggen sancties (wellicht nog naast de verplichting tot schadevergoeding uit een toerekenbare tekortkoming) wel bijzonder zwaar zijn en niet in verhouding staan tot de eventuele reden voor ontbinding. Vraag: Bent u bereid dit artikel te laten vervallen? Zo nee, kunt u dit artikel aanpassen zodat dit recht doet aan de belangen van beide partijen?	Nee. We gaan er van uit een partij te contracteren waarbij dit allemaal niet aan de orde komt.
168	Contractvoorwaarden	Inkoopvoorwaarden artikel 5	Toevoeging: tenzij het niet tijdig of met de beoogde kwaliteit leveren van de diensten duidelijk toe te wijzen is aan tekortkomingen van de opdrachtgever.	Nee.
169	Contractvoorwaarden	Inkoopvoorwaarden, artikel 4	Dit artikel is in tegenspraak met artikel 5 in de concept overeenkomst.	Daarom prevaleert de overeenkomst.
170	Contractvoorwaarden	Conceptovereenkomst, artikel 5	U schrijft: Deze overeenkomst kan op ieder moment schriftelijk worden beëindigd door Opdrachtgever met een opzegtermijn van zes maanden. Voorstel is: Deze overeenkomst kan op ieder moment schriftelijk worden beëindigd door Opdrachtgever en opdrachtnemer met een opzegtermijn van zes maanden.	Nee.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
171	Contractvoorwaarden	Bewerkssovereenkomst artikel 9.4	Inschrijver onderschrijft het belang van geheimhouding maar is van mening dat een onbeperkte duur van de geheimhoudingsplicht niet realistisch en niet te handhaven is. Bent u bereid om de periode van geheimhouding te beperken tot een periode van twee jaar na beëindiging van het contract? Graag vervangen: 'De geheimhoudingsplicht zoals omschreven in dit artikel is beperkt tot een periode van twee jaar na beëindiging van de Overeenkomst'.	Nee.
172	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.3 en 19.4	Vrijwaring tegen aanspraken van derden maximeren tot drie keer de waarde van de Overeenkomst (7 mio) is een te hoog risico voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wenst de vrijwaringen te beperken tot een maximum van 1 mio per aanspraak en een maximum van 2 mio per jaar. Bent u bereid de suggestie van Inschrijver over te nemen? Indien het antwoord ontkennend is ontvangt inschrijver graag een toelichting en een alternatief voorstel welk recht doet aan de wensen van Inschrijver. Vrijwaring tegen aanspraken van derden maximeren tot drie keer de waarde van de Overeenkomst (7 mio) is een te hoog risico voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wenst de vrijwaringen te beperken tot een maximum van 1 mio per aanspraak en een maximum van 2 mio per jaar. Bent u bereid de suggestie van Inschrijver over te nemen? Indien het antwoord ontkennend is ontvangt inschrijver graag een toelichting en een alternatief voorstel welk recht doet aan de wensen van Inschrijver.	Nee.
173	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.1	Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden. Graag het volgende toevoegen: 19.1 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 19.2 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per jaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: • schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; • schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; • schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; • kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; • redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; • redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; • redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.	Nee, de aansprakelijkheidsbeperking zoals verwoord in het aanbestedingsdocument is van toepassing. Gezien de waarde en de aard van de opdracht is de aansprakelijkheid proportioneel.
174	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 14	Inschrijver onderschrijft het belang van geheimhouding en is van mening dat deze voor beide contractpartners dient te gelden. Bent u bereid om het artikel wederkerig te maken?	Nee.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
175	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 5.1 en 12.1	Fatale termijnen als uitgangspunt nemen past naar onze mening niet in bij de rest van de overeenkomst en de beoogde samenwerking. De wet (6:82 BW) gaat uit van een schriftelijke ingebrekestelling. Wij stellen voor om het om te draaien: ‘termijnen zijn niet fataal, tenzij ze uitdrukkelijk wel als fataal zijn overeengekomen.’ Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Nee, zie antwoord 116.
176	Contractvoorwaarden	concept overeenkomst artikel 5.2	Inschrijver is van mening dat de mogelijkheden tot ontbinding van de overeenkomst voor beide partijen gelijk dient te zijn. Graag dit artikel wederkerig opstellen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee.
177	Eisen en criteria	Applicatiebeheer, 33	Technisch applicatiebeheer van bedrijfsapplicaties, waarvan het functioneel beheer bij derden ligt, is onderdeel van de opdracht. Graag ontvangen wij een compleet overzicht van de middleware en bedrijfsapplicaties. Wat verstaat u exact onder technisch applicatiebeheer?	Zie bijgevoegde applicatielijst Technisch applicatiebeheer (TAB) zorgt er voor dat bedrijfsapplicaties of patches en/of nieuwe versies op een juiste wijze worden geïmplementeerd op de hardware zodat de eindgebruiker hiermee zijn werkzaamheden kan uitvoeren.
178	Eisen en criteria	Technisch Beheer, 25	Wordt onder SPOC ook verstaan de business applicaties ?	Ja
179	Eisen en criteria	Virtuele werkplekken, 17	RvR heeft ten behoeve van lokaal beheer toegang tot de Active Directory en de printerspoolers. Welk lokaal beheer bedoelt u, kunt u dit nader toelichten? Welke functionaliteit verwacht u daarin?	Accounts ontgrendelen, wachtwoord aanpassen, groups muteren bij users, printopdrachten beheren
180	Eisen en criteria	IaaS 12	VoIP is (mede) afhankelijk van keuze lan componenten. Wat wordt hier bedoeld met VoIP, wilt u dit verder toelichten?	VoIP is wat de afkorting al aangeeft: Voice over IP, ofwel dat er gebeld kan worden via het (eigen) netwerk.
181	Eisen en criteria	IaaS 11	Wat zijn de RPO en RTO eisen ?	Zie Backup plan
182	Eisen en criteria	IaaS 10	Doel van het woordje dagelijks. Lijkt op een RPO van 24 uur klopt dat?	Ja
183	Eisen en criteria	IaaS 7	De monitoring van de router per locatie is onderdeel van de opdracht voor de leverancier van het IaaS. Dus meer dan de switches in het LAN overzicht ?	De eis is waarschijnlijk niet goed omschreven. Monitoring van de switches op locatie is voldoende. Bij uitval van router, zal de monitoring van de switch dit opmerken. En dat is feitelijk wat we willen.
184	Eisen en criteria	IaaS 7	Opdrachtnemer verleent toegang ? Wat wordt hiermee bedoeld fysieke toegang ?	Ook fysieke toegang voor zover nodig is om de verbindingen te realiseren.
185	Eisen en criteria	IaaS 1	U eist "Inschrijver baseert zijn inschrijving op de huidige situatie van de ICT infrastructuur ten behoeve van de RvR." Wat bedoelt u met de huidige situatie van de ICT infrastructuur ?	Zie antwoord 79.
186	Eisen en criteria	eis 44	Waar staat de huidige hardware, is dit op een van de locaties van RvR of staat dit in een datacenter van uw huidige beheerpartij?	Op locatie van de huidige partij.
187	Eisen en criteria	eis 44	Wie is eigenaar van de huidige datacenter hardware en software (inclusief centrale werkplek) Bent u dit zelf of is dit de huidige beheerpartij?	Huidige beheerpartij
188	Eisen en criteria	eis 39	Kunt u aangeven hoe u met de set technische documentatie omgaat in relatie tot informatiebeveiligingsbeleid nadat deze door ons aan u is opgeleverd? Inschrijver heeft er namelijk geen baat bij dat deze documentatie in verkeerde handen valt.	Uiteraard zullen alle documenten die Opdrachtnemer aanlevert met zorg worden behandeld en bewaard.
189	Eisen en criteria	eis 33	Kunt u meer gedetailleerd aangeven welke dienstverlening u van inschrijver verwacht met betrekking tot technisch applicatiebeheer?	Beheer OS'n, (service) accounts, firewall settings, databases
190	Eisen en criteria	eis 32	Bedoeld u hier functioneel beheer van niet bedrijfsapplicaties?	Ja
191	Eisen en criteria	Eis 25	Kunt u aangeven om hoeveel betrokken partijen het gaat, welke partijen dit zijn en welke ICT functionaliteit deze partijen aan RvR leveren?	Capgemini (BA), Mediaan (BA), Incentro (websites), Vodafone (mobiele en vaste telefonie), Ziggo (WAN), Symagic, (Saas Piket), Politie, Xerox (MFP), Fujitsu (werkplekken),
192	Eisen en criteria	Eis 17	Bij wie ligt de taak om gebruikers aan te maken en te verwijderen in de active directory? Dit in relatie tot eis 35 waarbij de servicedesk bij Inschrijver ligt.	Bij de applicatie leverancier/beheerpartij
193	Eisen en criteria	eis 49	In paragraaf 1.2.6. geeft u aan dat de overeenkomst een onbepaalde looptijd heeft. Afgezien van de vraag of dit aanbestedingsrechtelijk mogelijk is, heeft deze onbepaalde looptijd belangrijke consequenties in combinatie met eis 49. in deze eis gaat u ervan uit dat inschrijver éénmaal per jaar een voor de RvR acceptabel voorstel doet waarmee de Total Cost of Ownership (TCO) voor de RvR met tenminste 5% daalt. Indien Opdrachtnemer daar niet in slaagt wordt de TCO alsnog met 5% verlaagd. Inschrijver kan niet garanderen dat in lengte van jaren (onbepaald) jaar over jaar de TCO met 5% verlaagd kan worden, dit kan in redelijkheid ook niet van inschrijver verlangd worden. Bent u bereid de toepassing van eis 49 te beperken tot de reikwijdte van het prijzenblad (48 maanden) en dat deze regeling dus geldt voor de eerste 4 contractjaren?	Zie antwoord 29.
194	Eisen en criteria	eis 16	U vraagt om advocatenwerkplekken die niet op naam worden gesteld maar gebruik maken van algemene accounts. Dit voldoet echter niet aan de gestelde beveiligingsrichtlijnen en maken bijvoorbeeld een audit trail onmogelijk. Hoe moeten inschrijvers hier mee omgaan?	Klopt dat dit met elkaar in strijd is. Aan inschrijver wordt gevraagd hier met een creatieve oplossing te komen.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
195	Eisen en criteria	eis 47	U geeft hier aan dat de processen bij RvR niet verstoord mogen worden bij de migratie. Enige downtime is echter niet te voorkomen. Wat is hierin voor RvR acceptabel?	Wij realiseren ons dat enige downtime niet te voorkomen is. Een en ander dient in overleg gepland te worden.
196	Eisen en criteria	eis 34	Wat verstaat u in het kader van deze eis precies onder Mobile Device Management?	Het beheer van mobiele devices in de volle breedte.
197	Eisen en criteria	eis 33	Klopt de aanname dat het technisch beheer van alle applicaties, waar in de kolom "leverancier" IaaS staat vermeld (eventueel gecombineerd met anderen) onderdeel is van de opdracht?	Ja
198	Eisen en criteria	eis 32	Klopt het dat alle applicaties in de lijst met applicaties bestempeld zijn als bedrijfsapplicaties?	Nee, zie antwoord 84,
199	Eisen en criteria	Eis 25	Kunt u een overzicht geven van de partijen waarvoor opdrachtnemer SPOC is?	Capgemini (BA), Mediaan (BA), Incentro (websites), Vodafone (mobiele en vaste telefonie), Ziggo (WAN), Symagic, (Saas Piket), Politie, Xerox (MFP), Fujitsu (werkplekken),
200	Eisen en criteria	eis 14	Kunt u aangeven wat het gemiddeld aantal afgenomen werkplekken per maand is gedurende de afgelopen maanden?	Circa 300
201	Eisen en criteria	eis 12	Kunt u specificeren wat u precies aan VoIP functionaliteit wenst te gebruiken vanuit de IaaS?	Exacte definitie is niet te geven. In ieder geval spraak over het netwerk. Waar verder aan gedacht wordt is integratie met andere bedrijfsapplicaties. Het is mede aan inschrijver om gedurende de opdracht met verbetervoorstellen te komen.
202	Eisen en criteria	Eis 2	Kunt u aangeven met welk percentage u verwacht dat de omvang van de IaaS per jaar afneemt ten gevolge van een toename van cloud diensten?	Is op dit moment niet te voorspellen.
203	Eisen en criteria	Eis 34	Met behulp van welk software tool voert de Raad voor Rechtsbijstand momenteel mobile device management uit?	Nog geen, wordt waarschijnlijk Intune