

Volgnummer	Betreft	Vraag	Antwoord	P1	P2	P3
253	aansprakelijkheid verzekering en overeenkomst	<p>In het beschrijvend document wordt bij paragraaf 4.3.1. onder "bedrijfsaansprakelijkheidverzekering" wel invulling geven aan de aansprakelijkheid per gebeurtenis en per jaar , echter ziet deze eis alleen toe op de verzekeringsplicht. Inschrijver stelt voor om in de overeenkomst onderstaand voorstel te verwerken. Bent u daartoe bereid?</p> <p>De aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van EURO 500.000,- per gebeurtenis met een maximum van EURO 1.000.000,=. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gedeerde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie.</p>	Nee, de overeenkomst wordt niet aangepast.	X	X	X
254	Arbit, artikel 1.8	Leverancier acht het redelijk dat de leverancier eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	In beginsel zullen wij een leverancier eerst in gebreke stellen echter ten aanzien van cruciale werkzaamheden zullen wij hier terughoudend mee zijn als het een door u te leveren prestatie voor een oplevering betreft.	X	X	X
255	Arbit, artikel 7.2	Leverancier ziet de tekst graag gewijzigd in: Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie en na volledige betaling door Opdrachtgever over op Opdrachtgever. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
256	Arbit, artikel 8.5	Leverancier kan slechts vrijwaren voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten betreffende door haar ontwikkelde programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Tevens ziet leverancier deze bepaling graag gekoppeld aan het artikel omtrent de beperking van de aansprakelijkheid. Bent u bereid dit aan te passen?	Ja, hiertoe zijn wij bereid.	X	X	X
257	Arbit, artikel 8.7	Leverancier acht het redelijk dat van het rechtsmiddel van ontbinding niet lichtvaardig gebruik wordt gemaakt. De tekortkoming moet immers de ontbinding rechtvaardigen. Tevens is leverancier van mening dat het redelijk is dat indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zullen zijn. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X

258	Arbit 2016, artikel 11.1	Leverancier is van mening dat afgerekend dient te worden naar de stand van het werk conform het overeen te komen betalingsschema. Leverancier stelt dan ook voor deze bepaling als volgt te wijzigen: Opdrachtgever zal de facturen van Wederpartij voldoen overeenkomstig het tussen partijen op te stellen facturatieschema en binnen de overeengekomen betalingstermijn, welke worden vastgelegd in de nadere overeenkomst. Bent u hiertoe bereid?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
259	Arbit 2016, artikel 14.3	Leverancier acht het redelijk dat de boete wordt aangemerkt als een gefixeerde schadevergoeding. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
260	Arbit 2016, artikel 15.1	Leverancier stelt voor de woorden 'of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie' te verwijderen aangezien dat niet redelijk is. Opdrachtgever dient de facturen van leverancier te betalen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	-	-	-
261	Arbit 2016, artikel 15.3	Leverancier maakt onderdeel uit van een beursgenoteerde onderneming en kan hierdoor niet zonder meer externe partijen inzage geven in de financiële en/of projectadministratie en/of andere gegevens. Een dergelijke controle dient vooraf te worden aangekondigd en dient te worden uitgevoerd door een door partijen gezamenlijk aan te wijze onafhankelijke derde, die gebonden dient te zijn aan strikte geheimhouding, en op basis van een van te voren afgesproken omvang en/of inhoud van de inzage. Verder mag een dergelijke controle uitsluitend worden verzocht indien er gerede twijfels bestaan omtrent de juistheid van de factuur. Leverancier zal die gegevens en die informatie verschaffen die in redelijkheid van hem kunnen worden verlangd. De kosten van het accountantsonderzoek komen slechts voor rekening van leverancier indien het gaat om ernstige fouten in de facturen. Indien echter beursregels of interne bedrijfsbezwaren hiertoe aanleiding geven, dient leverancier de mogelijkheid te hebben de controle te weigeren. Leverancier kan in dat geval volstaan met het aanbieden van een accountantsverklaring. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
262	Arbit 2016, artikel 16.1 en 16.3	Nakoming van de verplichtingen van leverancier is reeds gegarandeerd door het feit dat een 403-verklaring is gedeponerd bij het Handelsregister. Mag hiermee worden volstaan in plaats van met het stellen van een bankgarantie?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
263	Arbit 2016, artikel 26.2	Hoewel aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is allebei in strijd met het beleid van leverancier. Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van EURO 500.000,- per gebeurtenis met een maximum van EURO 1.000.000,=. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X

264	Arbit 2016, artikel 26.3	<p>Hoewel aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van leverancier</p> <p>Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Vergoeding ongeacht het aantal gebeurtenissen. De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gedeelde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?</p>	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
265	Arbit 2016, artikel 26.4	<p>Het leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden voor de situaties genoemd onder a en c. Ook deze situaties dienen naar de mening van leverancier te vallen onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.3. Bent u bereid dit aan te passen?</p> <p>TEKSTVOORSTEL: De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel.</p>	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
266	Arbit 2016, artikel 29.3	<p>Ten behoeve van de uitoefening van haar bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor haar bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Het is haar niet toegestaan om details met betrekking tot deze verzekeringen te openbaren, zoals polisvoorwaarden, bewijzen van betaling en mededelingen te doen omtrent eerdere claims. Leverancier zal haar makelaar vragen een bewijs van verzekering middels een certificaat te verstrekken. Dit is in het algemeen ook de gebruikelijke gang van zaken. Wij gaan er vanuit dat wij hiermee kunnen volstaan</p>	Ja, daar kunt u mee volstaan.	X	X	X
267	Arbit 2016, artikel 30.5	<p>VRAAG: Wanneer is precies sprake van samenhangende overeenkomsten? Leverancier is van mening dat het niet zo kan zijn dat ontbinding van een overeenkomst zou kunnen leiden tot ontbinding van andere overeenkomsten die vallen onder dezelfde raamovereenkomst.</p> <p>VRAAG: In geval van ontbinding is het redelijk dat opdrachtgever de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten afgerekent naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u bereid dit aan te passen?</p>	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
268	Arbit 2016, artikel 30.6	<p>Leverancier stelt voor hier een redelijke opzegtermijn op te nemen van minimaal 30 dagen. Bent u hiertoe bereid?</p>	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
269	Arbit 2016, artikel 43.1	<p>Indien leverancier standaardprogrammatuur van derden gebruikt kan zij hieraan niet voldoen. In dat geval gelden de (licentie)voorwaarden van die derden. Graag deze bepaling aanpassen. Bent u daartoe bereid?</p>	Ja, daartoe zijn wij bereid.	X	X	X

270	Arbit 2016, artikel 43.2	Leverancier is van mening dat dit gebruiksrecht veel te ruim omschreven is en kan hier niet mee in stemmen. Opdrachtgever mag die handelingen verrichten die ingevolge de auteurswet zijn toegestaan en krijgt slechts die gebruiksrechten die in de (licentie)voorwaarden van die derden partijen aan de opdrachtgever worden toegekend. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
271	Arbit 2016, artikel 43.3	Leverancier is van mening dat ook deze bepaling veel te ruim is omschreven. Opdrachtgever mag die handelingen verrichten die ingevolge de auteurswet zijn toegestaan en krijgt slechts die gebruiksrechten die in de (licentie)voorwaarden van die derden partijen aan de opdrachtgever worden toegekend. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	-	-	-
272	Arbit 2016, artikel 43.4	Leverancier is van mening dat ook deze bepaling veel te ruim is omschreven. Opdrachtgever mag die handelingen verrichten die ingevolge de auteurswet zijn toegestaan en krijgt slechts die gebruiksrechten die in de (licentie)voorwaarden van die derden partijen aan de opdrachtgever worden toegekend. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
273	Bijlage model verwerkersovereenkomst 3.0 , artikel 9.1	Inschrijver zou graag over lid a t/m e de formulering hanteren zoals in lid a beschreven met de aanvulling: 'voor zover redelijkerwijs mogelijk'. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
274	Bijlage model verwerkersovereenkomst 3.0 , artikel 13 lid 1b	Vraag 1: Leverancier acht het niet redelijk dat in dit geval de bepalingen inzake de beperking van aansprakelijkheid niet van toepassing zijn. Het is leverancier namelijk niet toegestaan om een dergelijke ongelimiteerde aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Bent u bereid om sub b te verwijderen?  Vraag 2: Het is leverancier niet toegestaan een dergelijke bepaling te aanvaarden aangezien het gaat om een niet nader bepaalde boete. Daarnaast zou er zich de situatie kunnen voordoen dat de toezichthouder een boete oplegt aan de verwerker en de onderwijsinstelling. Deze bepaling zou er dan toe kunnen leiden dat Verwerker wordt geconfronteerd met twee boetes. Dit is in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Leverancier stelt dan ook voor deze bepaling te verwijderen. Bent u daartoe bereid?  Vraag 3: Hoe gaat de onderwijsinstelling om met de situatie waarin sprake is van schuld of medeschuld aan de zijde van de onderwijsinstelling die er toe heeft geleid dat een boete aan de onderwijsinstelling is opgelegd?	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.	X	X	X
275	Nvl	Het antwoord op Vraag 3 lijkt in tegenspraak met het antwoord op vraag 8: kunt u de resultaten van de tevredenheidsmeting toevoegen aan de aanbestedingsstukken?	Klanttevredenheid van medewerkers en deelnemers wordt gemeten. De instellingswerkplekken voldoen aan alle benodigde eisen. De resultaten van de tevredenheidsmeting worden niet toegevoegd aan de aanbestedingsstukken.	X	X	X

276	Nvi	Vraag 9: Er zijn vorig jaar circa 8.000 meldingen binnen gekomen. Welk percentage van deze meldingen zal (bij de nieuwe werkwijze) doorgezet worden naar de winners van resp. perceel 1, 2 en 3? Daarnaast: Graag krijgen wij inzage in een recente service level rapportage om een goede indruk te krijgen van de stabiliteit en kwaliteit van de huidige dienstverlening.	We kunnen geen volledige informatie hier over geven. Ter indicatie: bij beide onderwijsinstellingen gezamenlijk waren er ca. 8.000 meldingen in het afgelopen jaar.	X	X	X
277	Nvi	Het antwoord op Vraag 15 is niet duidelijk: wat is het antwoord op de vraag: "wordt de melding dan meegenomen in de rapportage / KPI"?	Ja, melding wordt meegenomen in de rapportage. We verwachten van de opdrachtnemer in deze overigens wel een zorgplicht (inspanningsverplichting).	X	X	X
278	Nvi	Vraag 17: Waarom wilt/kunt u de evaluatie van de huidige dienstverlening niet openbaar maken? Dit geeft ons inzicht waar we extra aandacht moeten besteden, en creëert een gelijk speelveld tussen de leveranciers.	De gemaakt evaluaties worden niet ter beschikking gesteld; deze beschouwen we als commercieel vertrouwelijk.	X	X	X
279	Nvi	Vraag 20: U geeft aan dat als een student geen verbinding met het draadloze netwerk kan maken dit 3e lijns ondersteuning vereist. Deze opmerking verbaast ons. Dit lijkt ons een 1e lijns issue, dat aan de hand van een uitvraagscript verholpen kan worden. Kunt u dit toelichten?	Indien 1e en 2e lijns intern niet instaat zijn dit issue te verhelpen, dan wordt dit doorgezet naar 3e lijns.	X	X	X
280	Nvi	Vraag 21: welke opties heeft de opdrachtnemer als blijkt dat de kwaliteit van dienstverlening (negatief) wordt beïnvloed door het ontbreken van kennis, kunde of attitude van interne Arcus of Leeuwenborgh medewerkers?	Via de governance structuur tussen opdrachtnemer en opdrachtgever dient dit te resulteren in een passende oplossing.	X	X	X
281	Nvi	Vraag 38: u definieert zorgplicht erg ruim "ook vallend buiten de beschreven opdracht". In de prijzenbijlage biedt u geen ruimte om tegenover deze zorgplicht ook een financiële vergoeding te plaatsen. Kunnen wij de uren die onder zorgplicht vallen via nacalculatie verrekenen? Zoals nu geformuleerd is de zorgplicht een open-eind-regeling, waardoor inschrijver niet in staat is een economisch verantwoorde inschrijving aan te bieden. Graag vernemen we uw visie hieromtrent.	De ICT dienstverlening wordt afgedekt door opdrachtnemer perceel 1 als ketenverantwoordelijke en aangevuld met de dienstverlening perceel 2 en 3. Perceel 2 en 3 werken onder aansturing van perceel 1. Voor regievoering/coördinatie van derde partijen (door perceel 1) richting relevante ICT dienstverleners (dus niet zijnde perceel 2 en 3) is in het prijzenblad perceel 1 onderdeel D opgenomen. Functionaliteit buiten het bovengenoemde spectrum is geen open einde.	X	X	X
282	Nvi	Vraag 44: binnen 5 werkdagen dient een structurele oplossing voorhanden zijn voor een problem-ticket. Dit is een niet-reële eis; zeker als de oorzaak van een problem bij een applicatie- of hardware-leverancier blijkt te liggen (en dus wel binnen de zorgplicht-scope van inschrijver). Bent u akkoord dat deze eis vervalt? Bent u akkoord dat de eis aangepast wordt: binnen 5 dagen is een analyse en een work-around beschikbaar?	Nee, binnen 5 dagen is er een gepaste, werkende, (blijvende) oplossing.	X	X	X
283	Nvi	Vraag 55: als medewerkers zelf software kunnen installeren op hun instellingsdevice. Hoe kan inschrijver dan verantwoordelijk zijn voor compliancy m.b.t. licenties?/ gebruik van alleen legale software? Kunt u dit toelichten?	Asset management software/dienstverlening (hard- en software) vanuit opdrachtnemer zou ons kunnen helpen compliant te blijven.	X	X	X

284	Nvi	Vraag 59: als we als leverancier een 0-meting (op onze kosten) uitvoeren en hieruit blijkt dat de huidige omgeving toch niet aantoonbaar voldoet aan de performance-eisen uit de aanbesteding. Wie draagt dan de kosten om de omgeving alsnog compliant te maken?	Zie T39, Instellingsdevice gebruikt door één medewerker zijn de tijden realiseerbaar (het betreft hier notebooks met SSD). Outlook opstarten is laden zonder additionele invoegtoepassingen. Er zijn geen applicatie gegevens beschikbaar. Als opdrachtgever het nodig vindt dat er aanpassingen moeten worden aangebracht, dan zijn de kosten die daarmee gemoeid zijn voor rekening van opdrachtgever.	X	X	X
285	Nvi	Vraag 67: Het is ons niet duidelijk hoe de weging van prijzen exact in zijn werk gaat. We kunnen conform toelichting in het prijzenblad optionele diensten aanbieden die relevant zijn voor de aanbesteding, maar deze worden niet meegewogen in de gunning. Mag leverancier deze kosten dan wel in rekening brengen als hij ze daadwerkelijk levert?	Ja.	X	X	X
286	Nvi	Vraag 74 / 75: kunt u wel een ander, bijvoorbeeld een beperkt, overzicht aanleveren rondom de ingediende/openstaande /afgehandelde incidenten resp. wijzigingsaanvragen en verdeling per categorie?	Opdrachtgever kan geen volledig overzicht hierover geven.	X	X	X
287	Nvi	Vraag 77: voor alle 12 kwaliteitsvragen (4 per perceel) wordt het maximaal aantal toegestane pagina's verhoogd naar 5 A4. Klopt dit?	Ja, dat klopt.	X	X	X
288	Nvi	Vraag 93: welke aanpassing verwacht opdrachtgever aan de SSO-oplossingen van de resp. ROC's?	Bij een fusie vereist dit nader onderzoek, voor wat betreft de integrale aanpak zien we het advies vanuit de opdrachtnemer met interesse tegemoet.	X	X	X
289	Nvi	Vraag 98: Het uiteindelijke doel is Azure-AD. Wanneer wilt u dit doel bereikt hebben?	Dit is mede afhankelijk van de doorontwikkeling van vraag- en aanbod management (o.a. architectuur, productdienstencatalogus, projectenkalender etc.) zie aanbestedingsdocument.	X	X	X
290	Nvi	Vraag 153: (meer in algemeenheid) In uw antwoord geeft u aan dat dit in overleg met opdrachtnemer nog bepaald gaat worden. Impliceert dit dat de inschrijving niet het karakter heeft van een fixed-price aanbidding. Maar dat bepaalde onderdelen die niet expliciet beschreven zijn in de aanvraag, in onderling overleg worden afgerekend?	Indien de benodigde functionaliteit (programma van eisen en wensen) in onderling overleg is bepaald tussen opdrachtgever en opdrachtnemer volgt er een fixed price aanbidding door de opdrachtnemer. U dient deze dan ook in de optionele prijzen van het prijsinvalformulier te vermelden.	X	X	X
291	Nvi	Vraag 162: Antwoord is niet helder. Taalkundig lijken er woorden te zijn weggefallen. Inhoudelijk: als uit de aanbesteding van perceel 2 producten geselecteerd worden die winnaar van perceel 2 niet kent of onvoldoende beheerst, dan heeft de leverancier van perceel 2 slechts een zorgplicht. Kunt u dit toelichten?	Voor zaken die in beheer zijn genomen door opdrachtnemer is deze verantwoordelijk. Voor overige zaken in relatie tot de aanbestede diensten heeft opdrachtnemer een zorgplicht.	X	X	X
292	Nvi	Vraag 166: Ook hier de vraag tot hoever de zorgplicht van de winnaar van perceel 1 zich uitstrekt als de winnaar van perceel 2 of 3 in de ogen van de winnaar van 1 niet voldoende meewerkt of onvoldoende (snel) informatie oplevert.	De opdrachtnemer neemt ketenverantwoordelijkheid, zie aanbestedingsdocument. Via de governance structuur tussen opdrachtnemer en opdrachtgever dient dit te resulteren in een passende oplossing.	X	X	X

293	Nvl	Vraag 184: de winnaar van perceel 3 kan gebruik maken van de eerstelijns servicedesk van opdrachtgever. Dit onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer (= winnaar van perceel3). Hoe verhoudt zich dit tot de verantwoordelijkheid van de winnaar van perceel 1?	De ICT dienstverlening wordt afgedekt door opdrachtnemer perceel 1 als ketenverantwoordelijke en aangevuld met de dienstverlening perceel 2 en 3. Perceel 2 en 3 werken onder aansturing van perceel 1.	X	X	X
294	Nvl	Vraag 252: Welke legacy-systemen zijn nog operationeel en op welke termijn worden deze legacysystemen uitgefaseerd?	De termijn waarop deze worden uitgefaseerd is nu niet aan te geven en mede afhankelijk van het plan vanuit de opdrachtnemer.	X	X	X
295	Vraag 3 en 18 Nvl	Opdrachtgever geeft aan over tevredenheidscijfers te beschikken in 3 en geen cijfers beschikbaar te hebben in 18. Graag ontvangt inschrijver de voorhanden tevredenheidscijfers en top 3 ergernissen ten aanzien van de ICT voorzieningen naar voren komen. Zo nee, dan ontvangt inschrijver graag toelichting waarom niet.	De gemaakte evaluaties/tevredenheidscijfers worden niet beschikbaar gesteld.	-	-	-
296	Vraag 9 Nvl	Opdrachtgever geeft aan dat zij 8000 meldingen in het afgelopen jaar gehad heeft. Inschrijver ontvangt graag een onderverdeling op hoofdlijnen die deze meldingen betreft en een top tien van meest voorkomende meldingen. Zo nee, dan ontvangt inschrijver graag toelichting waarom niet.	We kunnen geen volledige informatie hier over geven. Bij beide onderwijsinstellingen gezamenlijk waren er ca. 8.000 meldingen in het afgelopen jaar.	-	-	-
297	Vraag 11 Nvl	Opdrachtgever geeft aan dat zij niet met alle partners SLA's heeft, hoe dient inschrijver hiermee om te gaan? Dient zij dit te realiseren als onderdeel van de opdracht? Indien dit onderdeel is van de opdracht dan vraagt inschrijver zich terdege af of dit mogelijk is binnen het gestelde plafondbedrag van Perceel 1 naast de reeds gevraagde componenten in het bestek. Graag ontvangt inschrijver hier een uitgebreide zienswijze op van opdrachtgever.	Indien er nog aanvullingen/aanpassingen nodig zijn aan bestaande danwel nieuwe SLA's dan ligt hier ook een rol voor de opdrachtgever.	-	-	-
298	Vraag 20 Nvl	Is de aanname correct dat met derdelijnssupport technician-to-technician support bedoeld wordt? Zo nee, hoe dient inschrijver derdelijnssupport dan te zien?	Derdelijns support kan afhankelijk van de vraag/incident/probleem/wijziging ook van niet technische aard zijn.	-	-	-
299	Vraag 24 Nvl	Opdrachtgever geeft aan dat niet alle devices deze standaard hebben. Op welke standaard doelt opdrachtgever? Graag ontvangt inschrijver toelichting.	Niet alle instelling devices zijn minder dan 1 jaar oud. Diverse hardware is nog van enkele jaren oud, deze maken gebruik van minder krachtige onderdelen (CPU, geheugen, traditionele harde schijven) en van zwevende profielen. In dit laatste geval worden deze tijden niet gehaald.	-	-	-
300	Vraag 32 Nvl	Opdrachtgever spreekt over een script van opdrachtnemer, hoe komt dit script tot stand? Indien dit onderdeel is van de opdracht dan vraagt inschrijver zich terdege af of dit mogelijk is binnen het gestelde plafondbedrag van Perceel 1 naast de reeds gevraagde componenten in het bestek. Graag ontvangt inschrijver hier een uitgebreide zienswijze op van opdrachtgever.	Onder uitvraagscript opdrachtnemer wordt verstaan, het door ervaring en expertise gebruik maken van de kennis van de opdrachtnemer eventueel aangevuld door de opdrachtgever zodat er een doelmatige wijze ontstaat in het afhandelen van vragen, incidenten, problemen en wijzigingen aangaande de ICT dienstverlening.	-	-	-
301	Vraag 40 Nvl	Inschrijver ontvangt graag toch een nadere toelichting, gezien de onduidelijkheid. Daarnaast is het ook in de geest van een vragenronde (Nvl) om onduidelijkheden te verhelderen.	Dat is o.i. voldoende beschreven in de aanbesteding. De opdrachtgever erkent dat succesvolle samenwerking alleen mogelijk is wanneer dit in de juiste sfeer plaatsvindt. Hierbij dient hij te participeren met een duidelijke toegevoegde waarde voor het onderwijs en de bedrijfsvoering.	-	-	-

302	Vraag 49 Nvl	Inschrijver vraagt zich af of de financiering ten behoeve van de apparatuur als onderdeel van Perceel 2 gezien dient te worden, dan wel als onderdeel van het plafondbedrag? In dat geval is het gestelde plafondbedrag niet toereikend. Graag ontvangt inschrijver hier een toelichting op.	Dit contract dient de opdrachtnemer over te nemen en maakt geen onderdeel uit van het plafondbedrag.	-	-	-
303	Vraag 49 Nvl	Inschrijver vraagt opdrachtgever een derde Nvl in te richten waarin enkel en alleen vragen gesteld mogen worden ten aanzien van de over te nemen financiering en apparatuur uit perceel 2. Dit om te voorkomen dat beide partijen in een situatie terecht komen die niet houdbaar en niet in geest is van de eventuele opdracht. Zo nee, dan ontvangt inschrijver graag toelichting waarom niet.	Er kunnen geen vragen voor een derde nota van inlichtingen worden gesteld.	-	-	-
304	Vraag 56 Nvl	Is de aanname correct dat voor Perceel 3 enkel en alleen de genoemde plafondbedragen per device gelden? Zo nee, dan ontvangt inschrijver graag toelichting waarom niet.	Voor perceel 3 zijn plafondbedragen bepaald per device en mobiele telefoon.	-	-	-
305	Vraag 63 Nvl	Hoe gaat opdrachtgever dan om met eventuele besluitvorming die beide onderwijsinstellingen betreft? Graag ontvangt inschrijver toelichting hierop.	In dat geval vindt er afstemming plaats met beide organisaties.	-	-	-
306	Vraag 89 Nvl	Welke werkzaamheden ziet inschrijver als reguliere re-transitie werkzaamheden? Daarnaast had inschrijver graag zicht op de kosten die een regulier re-transitie traject volgens opdrachtgever zou moeten kosten?	Deze werkzaamheden zijn afhankelijk van het door inschrijver ingediende plan van aanpak.	-	-	-
307	Vraag 101 Nvl	Inschrijver begrijpt dat dit een typefout betreft, graag verzoek inschrijver de vragen 101 tot en met 131 te beantwoorden als ware de vragen bedoelt voor de ARBIT voorwaarden. Zo nee, dan ontvangt inschrijver graag toelichting waarom niet.	Dat heeft inschrijver dan blijkbaar niet goed begrepen: er is - gezien de nadere vragen over de GIBIT - duidelijk geen sprake van een typefout.	-	-	-
308	Vraag 144 Nvl	Inschrijver kan zich niet verenigen met het gegeven antwoord. Inschrijver kan immers niet verantwoordelijk zijn voor de technische infrastructuur van derden dan wel het gebruik door derden waar zij geen invloed op heeft. Inschrijver heeft in dezen een zorgplicht, namelijk een zo veilig mogelijk platform beschikbaar stellen. Daarnaast is de verantwoordelijke in de zin van de AVG te alle tijden opdrachtgever. Inschrijver vraagt opdrachtgever dan ook deze zienswijze te herzien dan wel anders in te vullen. Zo nee, dan ontvangt inschrijver graag toelichting waarom niet.	Het antwoord bij vraag 144 blijft ongewijzigd.	-	-	-
309	Vraag 149 Nvl	Hoe voorziet opdrachtgever deze hiërarchie in de praktijk? Werken de opdrachten van de winnaar van perceel 1 directief? Wie heeft het "veto" recht in deze aangelegenheden, het is namelijk niet wenselijk voor opdrachtgever als de winnaars van de percelen 1, 2 en 3 onderling misverstanden gaan krijgen die niet beslecht kunnen worden. Dit levert kwaliteitsvermindering op en onnodig tijdsverlies die zinvol besteed kan worden aan de omgeving van opdrachtgever.	De opdrachtnemer neemt ketenverantwoordelijkheid, zie aanbestedingsdocument. Via de governance structuur tussen opdrachtnemer en opdrachtgever dient dit te resulteren in een passende oplossing.	-	-	-
310	Vraag 176 Nvl	Inschrijver heeft het voorblad nogmaals gelezen, maar kan nog steeds niet duiden welke soort additioneel diensten opdrachtgever hier verwacht. Inschrijver vraagt opdrachtgever vraag 176 nogmaals te beantwoorden.	O.i. is e.e.a. duidelijk verwoord.	-	-	-

311	Vraag 177, 178 en 179 Nvl	Is de aanname correct dat inschrijver de documenten dient te overleggen die verband houden met paragraaf 4.3 met uitzondering van ISAE 3402 Type II? Zo nee, welke documenten heeft inschrijver hierbij over het hoofd gezien?	Inschrijver dient bij inschrijving de ingevulde en ondertekende model referentielijsten (bijlage 3) en UEA in te dienen. Bij een eventueel verificatiegesprek dienen de overige in paragraaf 4.3 vermelde bewijsstukken te worden overhandigd.	-	-	-
312	Vraag 186 Nvl	Kan opdrachtgever het verband "aanvulling" nader duiden? Inschrijver is van mening dat de strekking van beide gelijk is en dat bij de opsomming van T22 e.e.a. mist, want na bullet 1 stopt de nummering. Een inspringing met nummer één suggereert immers dat er ook een nummer twee komt.	Het opsomteken (1) komt te vervallen.	-	-	-
313	Vraag 192 Nvl	Inschrijver vraagt opdrachtgever haar antwoord nogmaals te heroverwegen. Te meer in het kader van het regionale belang en de maatschappelijke verantwoordelijkheid voor de continuïteit van de regionale ondernemers.	Deze eis wordt niet aangepast; overigens: o.i. heeft het tweede deel van uw vraag geen enkel verband met uw vraag.	-	-	-
314	Vraag 199 Nvl	Inschrijver ontvangt graag toch een nadere toelichting, gezien de onduidelijkheid. Daarnaast is het ook in de geest van een vragenronde (Nvl) om onduidelijkheden te verhelderen.	E.e.a. is o.i. voldoende toegelicht.	-	-	-
315	Vraag 206 Nvl	Inschrijver begrijpt het antwoord niet geheel gezien dit antwoord haaks op het antwoord van vraag 20 staat. In vraag 20 suggereert opdrachtgever dat inschrijver verantwoordelijk is voor derdelijnssupport, maar dit zijn naar mening van inschrijver niet alle gebruikersvragen en ondersteuningsvragen zoals in vraag 206 wordt benoemd. Graag ontvangt inschrijver verduidelijking over de zienswijze van opdrachtgever ten aanzien van dit thema in relatie tot vraag 20 en 206.	Indien 1e en 2e lijns intern niet instaat zijn dit issue te verhelpen, dan wordt dit doorgezet naar 3e lijns.	-	-	-
316	Vraag 228 Nvl	Inschrijver kan zich niet verenigen met het antwoord op deze vraag. Zonder meer "Ja" kan nooit volstaan, dit houdt juridisch geen stand. Inschrijver vraagt opdrachtgever dan ook dit nader toe te lichten. Inschrijver kan nimmer zonder de juiste juridische afspraken tussen opdrachtgever en haar medewerkers deze gegevens zonder meer verstrekken. Graag ontvangt inschrijver een nadere toelichting op vraag 228 en de juridische invulling die opdrachtgever daaraan gegeven heeft?	Ja is het juiste antwoord. Toelichting: internetdiensten worden afgenomen bij Surfnets (eigendom van het Ministerie van Onderwijs) en deze eist herleidbaarheid van het internetgebruik tot persoonsniveau.	-	-	-
317	Vraag 55 Nvl	Hoe is momenteel de mogelijkheid tot het zelfstandig mogen installeren van software nu ingericht? Inschrijver ontvangt graag, maar niet gelimiteerd tot, antwoord op de navolgende vragen: Hoe is wordt dit beheert wat zijn de afspraken ten aanzien van deze vrijheid in relatie tot de beschikbaarheid? Hoe is de autorisatie momenteel ingericht? Hoe wordt bepaald wie wat mag installeren en waarop?	Medewerkers mogen zelfstandig software installeren, studenten niet v.w.b. instellings devices.	-	-	-
318	Vraag 147 Nvl	Het antwoord is strijdig met het antwoord op vraag 98. Opdrachtgever antwoord op vraag 147 als volgt: "Surfcumulus is IAAS en alles daarnaast is voor opdrachtnemer." Terwijl op vraag 98 het volgende antwoord gegeven wordt: "het uiteindelijke doel is Azure AD (via Surf Cumulus)." Indien Surfcumulus alleen van toepassing is op IAAS dan valt Azure AD hier niet onder, Azure AD is namelijk PAAS. Graag ontvangt inschrijver verduidelijking over de zienswijze van opdrachtgever ten aanzien van de antwoorden op vraag 147 en 98.	Op dit moment hebben we een hybride situatie, tijdens het behalen van het beoogde ambitieniveau zal met de opdrachtnemer dit besproken worden.	-	-	-

319	Vraag 155 Nvl	Het antwoord is strijdig met het antwoord op vraag 157. Het is inschrijver niet duidelijk of de vervanging van apparatuur nu binnen of buiten scope van de opdracht is.	Op dit moment valt dat buiten de scope van de opdracht, op termijn - in onderling overleg - zou dit wel binnen de opdracht kunnen worden opgenomen.	-	-	-
320	Paragraaf 5.6 (p. 40)	Worden de drie percelen integraal beoordeeld? Of wordt ieder perceel door een individuele commissie beoordeeld?	Alleen vragen naar aanleiding van de 1ste nota van inlichtingen worden beantwoord in de 2de nota van inlichtingen: zie vraag 99 1ste nota van inlichtingen. Aangezien deze vraag niet betrekking heeft op de 1ste nota van inlichtingen zal deze vraag niet worden beantwoord.	-	-	-
321	Paragraaf 5.6 (p. 40)	Inschrijver vindt het namelijk van belang dat de samenhang tussen de drie percelen van de inschrijving behouden blijft. Hoe borgt opdrachtgever dit tijdens de beoordeling?	Alleen vragen naar aanleiding van de 1ste nota van inlichtingen worden beantwoord in de 2de nota van inlichtingen: zie vraag 99 1ste nota van inlichtingen. Aangezien deze vraag niet betrekking heeft op de 1ste nota van inlichtingen zal deze vraag niet worden beantwoord.	-	-	-
322	Paragraaf 5.6 (p.40)	Uit hoeveel personen bestaat de beoordelingscommissie? En welke rollen en/of functies zijn vertegenwoordigd in de beoordelingscommissie?	Alleen vragen naar aanleiding van de 1ste nota van inlichtingen worden beantwoord in de 2de nota van inlichtingen: zie vraag 99 1ste nota van inlichtingen. Aangezien deze vraag niet betrekking heeft op de 1ste nota van inlichtingen zal deze vraag niet worden beantwoord.	-	-	-
323	Prijzeninvalformulieren Perceel 1 en 3	In het tabblad calculatie van de prijzeninvalformulieren van perceel 1 en 3 zijn de invulcellen van Leeuwenborgh en Arcus samengevoegd waardoor inschrijver 1 prijs voor het totaal dient op te geven wat volgens inschrijver niet de bedoeling is. Inschrijver vraagt dan ook de cellen in de kolommen G & I te weer te splitsen. meer specifiek het gaat over de cellen in de rijen 7, 12 en 16. Indien dit niet aangepast wordt ontvangt inschrijver graag toelichting hoe zij deze passage (A) van het prijzeninvalformulier in dient te vullen.	Nee, dat is niet de bedoeling, maar dat wordt ook niet gevraagd: in deze cellen wordt geen totaalprijs gevraagd, maar prijzen per deelnemer, medewerker, device of telefoon.	X	-	X
324	Vraag 133	De gestelde reistijd van 75 minuten in naar mening van inschrijver te ruim bemeten, zeker gezien opdrachtgever voor kwaliteit gaat. Een wachttijd van 75 minuten of meer is bij een prio 1 verstoring naar mening van inschrijver is niet acceptabel. Inschrijver stelt dan ook voor deze eis terug op te nemen en zo niet aan te scherpen.	Deze eis wordt niet aangepast.	-	-	-
325	NVI - Vraag 52:	Kan de aanbestedende dienst aangeven of als beschreven verwacht wordt dat de verwachte inzet in FTE en expertise onderdeel moet zijn van het transitieplan van perceel 1 K2 of is dit foutief vermeld in het antwoord?	In het transitieplan van inschrijver dient opgenomen te zijn wat de verwachte inzet in fte en expertise van opdrachtgever dient te zijn.			
326	NVI vraag 53	Verwacht de aanbestedende dienst dat de opdrachtnemer ook alle diensten van perceel 1, 2 en 3 levert aan ZAP: inbegrepen bijvoorbeeld devicebeheer?	Ja.			
327	NVI1 vraag 62	Kan de aanbestedende dienst concreet benoemen welke documenten als documentatie worden aangeleverd na gunning? Het antwoord "alle documentatie" geeft de inschrijver niet voldoende inzicht in.	Deze documentatie bestaat o.a. uit jaarplannen van beide organisaties, beleidsplannen, technische documentatie, etc.			

328	NVI1 vraag 149	Kent de aanbestedende dienst de inschrijving voor perceel 1 meer punten toe naar mate hier gedetailleerder in wordt beschreven wat de opdrachtnemer van perceel 2 inhoudelijk moet uitvoeren c.q. implementeren?	Dat is op voorhand niet aan te geven.			
329	NVI vraag 175:	Kan de aanbestedende dienst om een same level playing field te waarborgen het Tendered kenmerk van de in het antwoord op vraag 175 beschreven Office365 aanbesteding delen?	Deze aanbesteding zal vooralsnog niet via Tendered worden aanbesteed.			
330	NVI vraag 215	Kan de aanbestedende dienst om een same level playing field te waarborgen het Tendered kenmerk van de in vraag 215 beschreven aanbesteding van Zuyd Hogeschool delen?	Deze aanbesteding zal vooralsnog niet via Tendered worden aanbesteed. Deze aanbesteding zal via Zuyd Hogeschool lopen.			
331	NVI vraag 173	In open vraag K1 wordt gevraagd de kosten en baten te beschrijven in het plan van aanpak. Mag inschrijver, mede naar aanleiding van het antwoord op vraag 173, aannemen dat deze kosten mogen worden vermeld in de prijscalculatie en geen meerpunten opleveren wanneer deze worden opgenomen in de beantwoording van open vraag K1?	Dat is op voorhand niet aan te geven. Inschrijver dient deze kosten wel te vermelden in K1.			
332	NVI vraag 50	Op welke wijze worden de KPI's bepaald?	De bij vraag 50 benoemde KPI's dienen in het plan van aanpak onderbouwd te worden met objectieve en meetbare PI's (prestatie indicatoren). De opdrachtnemer dient de PI's te benoemen en hoe deze gemeten worden. Naar aanleiding van het voorstel door de inschrijver worden tijdens het verificatiegesprek o.a. de wegingsfactoren per PI bepaald.	x	x	x

**Aanvullende opmerking m.b.t. de prijsinvalformulieren:**

Bij perceel 2 is het maximum jaarlijks plafondbedrag opgebouwd uit de onderdelen B, E en F van het prijsinvalformulier (en niet B en F, zoals abusievelijk is vermeld in paragraaf 5.2.2.)

Bij perceel 3 wordt F4 - P3 "windows engineer client" vervangen door "windows engineer client/server"

**Aanvullende opmerking m.b.t. de beoordeling van de prijs bij perceel 2 en 3:**

In analogie van de beoordeling van de totaalprijs bij perceel 1:

- zal de totaalprijs over 10 jaar voor perceel 2 worden bepaald door de jaarlijkse vaste beheerskosten en (mogelijke) aanvullende projectkosten (onderdeel B, E en F van het prijzenblad van perceel 2) over een periode van 10 jaar op te tellen met de eenmalige transitiekosten (onderdeel G van het prijsinvalformulier van perceel 2).

- zal de totaalprijs over 10 jaar voor perceel 3 worden bepaald door de jaarlijkse vaste beheerskosten en (mogelijke) aanvullende projectkosten (onderdeel A, C, E en F van het prijzenblad van perceel 3) over een periode van 10 jaar op te tellen met de eenmalige transitiekosten (onderdeel G van het prijsinvalformulier van perceel 3).

