

## NOTA VAN INLICHTINGEN

**Nota van Inlichtingen behorende bij de  
EU aanbesteding  
PFL – 2492493 Netwerk- en security beheer & onderhoudsdiensten  
Deze Nota maakt deel van uit van de af te sluiten Opdracht.**

Datum : 27 augustus 2020  
Documentnr. : 2654068  
Aantal pagina's : 19

### Mededeling van de Aanbestedende dienst:

#### 1. Certificering

**In 4.3.2.2 van de Aanbestedingsleidraad is een onvolkomenheid gerezen. Paragraaf 4.3.2.2 wordt in zijn geheel vervangen en luidt als volgt:**

##### 4.3.2.2 Certificeringen

Voorts dient Inschrijver op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

- a) Een ISO 9001 certificering, of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat de kwaliteitsborging van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.
- b) Een ISO 14001 certificering, of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat er voldoende aandacht wordt besteed aan de organisatie, uitvoering en bewaking van milieumanagement.
- c) ISO 27001 certificering, of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat de informatieveiligheid van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.
- d) SOC2 verklaring, of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat assurance over risicomanagement en interne beheersing afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.

Indien de Inschrijving wordt verzorgd door een Samenwerkingsverband of in combinatie met Derden, dan geldt bovenstaande in ieder geval voor de hoofdaannemer voor wat betreft de drie ISO-certificeringen.

Bij de Inschrijving volstaat het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (zie deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf werkdagen een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

Specifiek voor sub a) ISO 9001, of vergelijkbaar, geldt: Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf werkdagen een kopie van het geldige certificaat, alsmede de van toepassing verklaring (Statement of Applicability) bij te worden gevoegd. Tevens kan de Aanbestedende dienst de rapportage van de meest recente audit opvragen.

Specifiek voor sub b) ISO 14001, of vergelijkbaar, geldt: Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf werkdagen een kopie van het geldige certificaat te worden overlegd. Tevens kan de Aanbestedende dienst de rapportage van de meest recente audit opvragen.

Specifiek voor sub c) ISO 27001, of vergelijkbaar, geldt: Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf werkdagen een kopie van het geldige certificaat, alsmede de van toepassing verklaring (Statement of Applicability) bij te worden gevoegd. Tevens kan de Aanbestedende dienst de rapportage van de meest recente audit opvragen.

Specifiek voor sub d) SOC2 verklaring, of vergelijkbaar, geldt: Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf werkdagen een kopie van het geldige certificaat, alsmede de van toepassing verklaring (Statement of Applicability) bij te worden gevoegd. Tevens kan de Aanbestedende dienst de rapportage van de meest recente audit opvragen.

Mocht Inschrijver bij Inschrijving nog niet over een SOC2 verklaring of vergelijkbaar beschikken, dan dient hij op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf werkdagen aan te tonen dat (1) hij op het moment van Inschrijving reeds gestart is met een SOC2 certificering of vergelijkbaar en (2) dat hij garandeert uiterlijk op 31 maart 2021 over de SOC2 verklaring of vergelijkbaar te beschikken.

## ALGEMEEN

<b>Vraag 1:</b>	Inzake Firewall beheer krijgt Gegadigde de indruk dat u op zoek bent naar het outsourcen van het operationele Firewall beheer. Er wordt in de uitvraag nergens gesproken over (24*7) Security Operations. Kunt u bevestigen dat Security Operations geen onderdeel is van de scope van de dienstverlening? Indien Security Operations wel onderdeel is van de scope kunt u dan aangeven op wat voor manier u dat op dit moment heeft geregeld?
<b>Antwoord:</b>	De Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die een managed service dienst verleent op basis van Firewall beheer. Hieronder valt ook het operationeel Firewall beheer. De dienst/term Security Operations is niet bekend bij de Aanbestedende dienst en heeft hier niet om gevraagd.

## Aanbestedingsleidraad

<b>Vraag 2:</b>	Paragraaf 1.6 - Pagina 10  Er wordt vermeld dat "De Aanbestedende dienst biedt middels Bijlage Digitale schouw PH aanvullende informatie...." Inschrijver kan deze bijlage niet vinden bij de gepubliceerde documenten. Kunt u deze alsnog publiceren en bevestigen dat Inschrijvers hier in de tweede vragenronde, vragen over kunnen stellen?
<b>Antwoord:</b>	Bijlage 11 Digitale schouw PH is per abuis niet bij de publicatie gevoegd. Inschrijver kan deze Bijlage opvragen door een email te versturen <a href="mailto:inkoopadvies@flevoland.nl">inkoopadvies@flevoland.nl</a> onder vermelding van EU Netwerk- en security beheer & onderhoudsdiensten aanvraag Bijlage 11 Digitale schouw PH. Vervolgens ontvangt de Inschrijver deze Bijlage per email. De Aanbestedende dienst bevestigt dat tijdens de tweede vragenronde vragen over deze Bijlage 11 – Digitale schouw PF kunnen worden gesteld.
<b>Vraag 3:</b>	2.2 - Pagina 12  Sinds wanneer is de stap naar een Smart Sourcing Strategie door de Afdeling IV genomen en in welke fase bevindt de verandering die medewerkers meemaken van een uitvoerende rol naar een regierol zich? Kunt u op een schaal van 0 tot 10 de mate van volwassenheid in deze nieuwe rol aangeven voor de gemiddelde medewerker.
<b>Antwoord:</b>	De stap naar SMART Sourcing is genomen in 2016. In 2017 is daadwerkelijk gestart met deze strategie door de ICT afdeling anders in te richten naar regierollen en keuzes te maken in leveranciers, die de Opdrachtgever kunnen 'ontzorgen'. De provincie bevindt zich in de laatste fase, waarbij de selectie van nieuwe leveranciers/partner in de afgelopen jaren gebaseerd is op deze strategie.

	De Aanbestedende dienst geeft de gemiddelde medewerker een 7,5 voor de mate van volwassenheid in deze nieuwe rol.
<b>Vraag 4:</b>	2.3 - Pagina 13 Gegadigde verzoekt de Opdrachtgever om de belangrijkste punten uit de Smart Sourcing Strategie van de Provincie te delen met het oog op het geven van advies, het doen van verbetervoorstellen en het nemen van verantwoordelijkheid binnen de grenzen van deze opdracht.
<b>Antwoord:</b>	<p>Belangrijkste stappen in de SMART Sourcing Strategie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De toekomst van de ICT van de provincie ligt buiten het provinciehuis; de informatiesystemen van Flevoland worden als diensten afgenomen van leveranciers<sup>1</sup>;</li> <li>• De afdeling IV moet zich ontwikkelen richting een regisseur die de vraag vanuit de organisatie afstemt op het aanbod van de verschillende leveranciers;</li> <li>• Alle informatiesystemen zullen in een tijdsbestek van enkele jaren (vanaf 2017) migreren naar externe dienstverleners, waarbij zoveel mogelijk eigen medewerkers uit de eigen formatie worden ingezet zodat kennis van en naar de externe dienstverleners zo goed mogelijk wordt overgedragen. Dit betekent ook dat tijdens de migratie, daar waar mogelijk, zoveel mogelijk eigen mensen worden ingezet.</li> </ul> <p>Voor deze strategie is een transitieschema voor de periode 2017-2020 uitgewerkt. In de afgelopen jaren zijn hiervoor belangrijke stappen gezet, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het als SaaS afnemen van de HRM-keten (Beaufort/Youforce) en de Service-keten (m.n. Topdesk);</li> <li>• het upgraden van systemen (m.n. eDocs in de DMS-keten en Microsoft Office);</li> <li>• het aangaan van 'managed service contracten' voor de ICT-infrastructuur<sup>2</sup>;</li> <li>• het 'cloud'-ready maken van de ICT-infrastructuur (m.n. servers).</li> </ul> <p>Het migreren naar een Hybrid-cloud datacenteroplossing is op dit moment in volle gang en zal voor een groot deel gerealiseerd zijn bij aanvang van deze Opdracht. Deze aanbesteding sluit daarom naadloos aan op deze strategie en moet een volgende stap in deze Smart Sourcing Strategie.</p> <p>Migratie naar de Cloud is een belangrijke actie. Voor deze Opdracht is het van belang dat het netwerk en netwerksecurity gedeelte van de public Cloud omgeving meegenomen wordt in de toekomstige diensten. De migratie loopt op dit moment nog, hoe dit er exact uit komt te zien, zal in de inventarisatie-fase naar voren kunnen komen. Maar ook de andere netwerk en netwerksecurity onderdelen die overgaan naar het datacenter, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad zijn onderdeel van deze Opdracht.</p>
<b>Vraag 5:</b>	2.5 - Pagina 14 In paragraaf 2.5 geeft u de scope van de opdracht aan. Gegadigde veronderstelt dat Inschrijvers onder punt f genoemde netwerk securitysecuritydiensten ook managed services op het gebied van Laag 1 encryptie moeten kunnen aanbieden om te kunnen voldoen aan de BIO? Is deze aanname correct?

<sup>1</sup> Dit betreft zowel 'cloud'-diensten, waarbij de provincie applicaties (SaaS = software as a service) of virtuele servers ('IaaS' = infrastructure as as service) afneemt als een clouddienst van de leverancier, als 'dedicated hosting' waarbij de provincie eigen servers plaatst bij de leverancier ('fysieke colocatie'), maar het beheer daarvan uitbesteed aan deze leverancier. De voorkeur gaat uit naar clouddiensten, maar dat is in sommige gevallen (nog) niet mogelijk.

<sup>2</sup> dit betreft met ICT-onderdelen die betrekking hebben op communicatie, zoals switches, firewalls en wifi). Deze voorzieningen (en het beheer ervan) zijn in elk scenario nodig en staan dus 'los' van de verdere invulling van de ICT-sourcing (c.q. de cloud-strategie)

<b>Antwoord:</b>	Deze aanname is niet correct. Een managed service op het gebied van Laag 1 encryptie is een pré maar geen verplichting.																																																																																																																																																												
<b>Vraag 6:</b>	Paragraaf 2.5 - Pagina 14 Kunt u per gevraagde dienst in de opsomming van a) tot en met g) hoeveel Incidenten en Changes in het afgelopen jaar zijn uitgevoerd? Inclusief uitsplitsing in Prioriteit, Standaard Changes en Project changes.																																																																																																																																																												
<b>Antwoord:</b>	<p>Zie hiervoor de aantallen in onderstaande tabel:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">incidenten</th> <th colspan="2">Service requests</th> <th colspan="2">Changes</th> </tr> <tr> <th>Rijlabels</th> <th>Aantal van</th> <th>Rijlabels</th> <th>Aantal van</th> <th>Rijlabels</th> <th>Aantal van</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>citrix</td> <td>2</td> <td>citrix</td> <td>1</td> <td>citrix</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>3 - Moderate</td> <td>2</td> <td>3 - Moderate</td> <td>1</td> <td>3 - Moderate</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Overige</td> <td>14</td> <td>Firewall</td> <td>2</td> <td>4 - Low</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3 - Moderate</td> <td>13</td> <td>3 - Moderate</td> <td>1</td> <td>Netwerk</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>4 - Low</td> <td>1</td> <td>4 - Low</td> <td>1</td> <td>2 - High</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>SPAM</td> <td>1</td> <td>Netwerk</td> <td>11</td> <td>3 - Moderate</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3 - Moderate</td> <td>1</td> <td>3 - Moderate</td> <td>4</td> <td>4 - Low</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>storage</td> <td>41</td> <td>4 - Low</td> <td>7</td> <td>storage</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 - High</td> <td>2</td> <td>storage</td> <td>4</td> <td>4 - Low</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 - Moderate</td> <td>35</td> <td>3 - Moderate</td> <td>4</td> <td>wifi</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>4 - Low</td> <td>4</td> <td>4 - Low</td> <td>3</td> <td>3 - Moderate</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>wifi</td> <td>34</td> <td>wifi</td> <td>2</td> <td>Eindtotaal</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>2 - High</td> <td>1</td> <td>4 - Low</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 - Moderate</td> <td>28</td> <td>Eindtotaal</td> <td>20</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4 - Low</td> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Netwerk</td> <td>54</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1 - Critical</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 - High</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 - Moderate</td> <td>45</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4 - Low</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Firewall</td> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1 - Critical</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 - Moderate</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Eindtotaal</td> <td>151</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Hierbij moet worden opgemerkt dat de medewerkers van de Aanbestedende dienst nu werkzaamheden uitvoeren, welke in deze Opdracht bij de Opdrachtnemer worden belegd.</p>	incidenten		Service requests		Changes		Rijlabels	Aantal van	Rijlabels	Aantal van	Rijlabels	Aantal van	citrix	2	citrix	1	citrix	3	3 - Moderate	2	3 - Moderate	1	3 - Moderate	1	Overige	14	Firewall	2	4 - Low	2	3 - Moderate	13	3 - Moderate	1	Netwerk	9	4 - Low	1	4 - Low	1	2 - High	2	SPAM	1	Netwerk	11	3 - Moderate	5	3 - Moderate	1	3 - Moderate	4	4 - Low	2	storage	41	4 - Low	7	storage	1	2 - High	2	storage	4	4 - Low	1	3 - Moderate	35	3 - Moderate	4	wifi	5	4 - Low	4	4 - Low	3	3 - Moderate	5	wifi	34	wifi	2	Eindtotaal	18	2 - High	1	4 - Low	2			3 - Moderate	28	Eindtotaal	20			4 - Low	5					Netwerk	54					1 - Critical	1					2 - High	2					3 - Moderate	45					4 - Low	4					Firewall	5					1 - Critical	2					3 - Moderate	3					Eindtotaal	151				
incidenten		Service requests		Changes																																																																																																																																																									
Rijlabels	Aantal van	Rijlabels	Aantal van	Rijlabels	Aantal van																																																																																																																																																								
citrix	2	citrix	1	citrix	3																																																																																																																																																								
3 - Moderate	2	3 - Moderate	1	3 - Moderate	1																																																																																																																																																								
Overige	14	Firewall	2	4 - Low	2																																																																																																																																																								
3 - Moderate	13	3 - Moderate	1	Netwerk	9																																																																																																																																																								
4 - Low	1	4 - Low	1	2 - High	2																																																																																																																																																								
SPAM	1	Netwerk	11	3 - Moderate	5																																																																																																																																																								
3 - Moderate	1	3 - Moderate	4	4 - Low	2																																																																																																																																																								
storage	41	4 - Low	7	storage	1																																																																																																																																																								
2 - High	2	storage	4	4 - Low	1																																																																																																																																																								
3 - Moderate	35	3 - Moderate	4	wifi	5																																																																																																																																																								
4 - Low	4	4 - Low	3	3 - Moderate	5																																																																																																																																																								
wifi	34	wifi	2	Eindtotaal	18																																																																																																																																																								
2 - High	1	4 - Low	2																																																																																																																																																										
3 - Moderate	28	Eindtotaal	20																																																																																																																																																										
4 - Low	5																																																																																																																																																												
Netwerk	54																																																																																																																																																												
1 - Critical	1																																																																																																																																																												
2 - High	2																																																																																																																																																												
3 - Moderate	45																																																																																																																																																												
4 - Low	4																																																																																																																																																												
Firewall	5																																																																																																																																																												
1 - Critical	2																																																																																																																																																												
3 - Moderate	3																																																																																																																																																												
Eindtotaal	151																																																																																																																																																												
<b>Vraag 7:</b>	Paragraaf 2.5 - Pagina 14 Hoeveel personen blijven na de transitie naar de Managed Service binnen Provincie Flevoland werkzaam als beheerder binnen het domein Netwerk en Security? Welke rol en werkzaamheden worden voor deze personen voorzien?																																																																																																																																																												
<b>Antwoord:</b>	Er zijn zes (6) technische beheerders actief bij de provincie. Zij zullen in principe een regierol vervullen. Werkzaamheden zullen alleen in overleg met de Opdrachtnemer worden afgestemd en uitgevoerd. De mogelijkheid bestaat dat zij andere werkzaamheden uitvoeren b.v. fysieke patchmanagement.																																																																																																																																																												
<b>Vraag 8:</b>	Paragraaf 2.5 - Pagina 14 Is het een juiste aanname dat vragen en interactie door eindgebruikers mbt netwerk en security worden behandeld door IT Service Desk van de Provincie zelf en daar waar nodig ondersteund door de Managed Service Opdrachtnemer?																																																																																																																																																												
<b>Antwoord:</b>	Deze aanname is correct. Er zal alleen door medewerkers die een regierol hebben, technisch beheer specialisten, contact zijn met de Opdrachtnemer.																																																																																																																																																												

<b>Vraag 9:</b>	Paragraaf 2.5 , punt k) - Pagina 14 Kunt u toelichten wat u verstaat onder 'verlengde garantietermijnen'?
<b>Antwoord:</b>	Onder verlengde garantietermijn wordt verstaan de periode na de fabrieksgarantietermijn waar binnen onderdelen (hardware) en software bij de defecten tegen nul-tarief worden vervangen. Dit kan ondervangen worden door b.v. een Onderhoudscontract.
<b>Vraag 10:</b>	2.5 - Pagina 14 U geeft een opsomming van een aantal onderwerpen waar managed services op aangeboden dient te worden. Hier staat ook RSA-tokens in. RSA komt niet terug in het prijzenblad. Kunt u bevestigen dat RSA (tokens) niet in onderhoud en beheer genomen hoeft te worden?
<b>Antwoord:</b>	Onderdeel van deze Opdracht is het beheren van de back-end omgeving die behoort bij de huidige RSA-tokens. Op dit moment zijn er reeds tokens aangeschaft en toegekend, waardoor er relatief weinig veranderingen plaatsvinden. Indien deze tokens vernieuwd dienen te worden, zal het aanschaffen en implementeren van deze nieuwe tokens eveneens onderdeel zijn van deze Opdracht. Het beheer van de back-end omgeving voor de huidige tokens zal dan ook opgenomen worden als managed service in het prijzenblad, zie Bijlage Herziene prijzenblad. De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving Bijlage Herziene prijzenblad te gebruiken, welke als Bijlage bij deze Nvl is bijgevoegd. De versie bij de publicatie is komen te vervallen.
<b>Vraag 11:</b>	paragraaf 2.5 - Pagina 14 Spamfiltering - Managed Service; Betreft dit technisch beheer of ook functioneel beheer?
<b>Antwoord:</b>	Dit betreft alleen het technisch beheer.
<b>Vraag 12:</b>	Paragraaf 2.5 – blz. 15 Verzoek om de paragraaf mbt. De markconformiteitstoets iets aan te passen. Indien uit de markconformiteitstoets blijkt dat de aangeboden prijzen van leverancier meer dan 5% afwijken van de prijzen die uit de toets komen als marktconform heeft leverancier de mogelijkheid om zijn prijzen aan te passen. Indien leverancier hiervan geen gebruik maakt staat het de provincie vrij om de betreffende producten bij een derde aan te kopen.
<b>Antwoord:</b>	Uw voorstel met betrekking tot het genoemde percentage wordt niet gehonoreerd. De provincie moet de vrijheid hebben om al dan niet bij Opdrachtnemer af te nemen, indien een marktconformiteitstoets daar aanleiding toe geeft. Hier hoort bovendien bij dat de provincie niet <i>de plicht</i> heeft om Opdrachtnemer te vragen zijn prijs naar een marktconform niveau bij te stellen, maar het staat Opdrachtnemer uiteraard vrij om zijn prijs bij te stellen. Opdrachtnemer heeft vervolgens het recht om niet te leveren als hij kennelijk niet kan (of wil) leveren.
<b>Vraag 13:</b>	2.7.1 - Pagina 16 Inde tekst staat: "Om aan de verplichtingen binnen deze SLA te kunnen voldoen, heeft de provincie een zevental onderhoudsovereenkomsten gesloten met vendoren," In de opsomming worden er 6 vermeld. Kunt u bevestigen dat het woordje "zevental" een omissie is?
<b>Antwoord:</b>	Dit is inderdaad een omissie, dit betreft een zestal.

<b>Vraag 14:</b>	<p>Paragraaf 2.7.1 pagina 17</p> <p>In de tabel met bestaande componenten staan bij het onderdeel switches ook 8x van het merk HP (5920AF / A58000AF). Zijn deze onderdeel van de te aanbieden Managed Services scope? Zo ja, moet hiervoor ook een onderhoudscontract in het prijzenblad worden opgenomen? En op welke plaats in het prijzenblad kan dit worden opgenomen?</p>														
<b>Antwoord:</b>	<p>Na de migratie naar het hybrid cloud datacenter (gepland voor eind 2020), vervallen deze switches. Hierdoor vallen zij niet onder deze Opdracht en zijn deze niet opgenomen in het prijzenblad.</p>														
<b>Vraag 15:</b>	<p>Paragraaf 2.7.1 pagina 17</p> <p>Kunt u per component in de tabel met bestaande componenten aangeven waarvoor al een vervanging is voorzien en binnen welke termijn?</p>														
<b>Antwoord</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="300 730 855 763"><b>Component</b></th> <th data-bbox="855 730 1412 763"><b>Vervanging -termijn</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="300 763 855 797">1) Checkpoint (SPOC-SLA);</td> <td data-bbox="855 763 1412 797">geen vervanging voorzien</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 797 855 831">2) Cisco (Economy-SLA);</td> <td data-bbox="855 797 1412 831">geen vervanging voorzien</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 831 855 864">3) Cisco (Advanced-SLA);</td> <td data-bbox="855 831 1412 864">geen vervanging voorzien</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 864 855 898">4) Cisco Ironport (SPOC-SLA);</td> <td data-bbox="855 864 1412 898">geen vervanging voorzien</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 898 855 1028">5) Citrix (SPOC-SLA);</td> <td data-bbox="855 898 1412 1028">betreft Netscalers – support contract bij Citrix loopt tot en met juni 2021, geen directe plannen te vervangen, tenzij door Opdrachtnemer anders adviseert.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1028 855 1128">6) Quantum (SPOC-SLA)</td> <td data-bbox="855 1028 1412 1128">uitfaseren (evt. op basis van best effort) na de migratie naar het datacenter (eind 2020).</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Component</b>	<b>Vervanging -termijn</b>	1) Checkpoint (SPOC-SLA);	geen vervanging voorzien	2) Cisco (Economy-SLA);	geen vervanging voorzien	3) Cisco (Advanced-SLA);	geen vervanging voorzien	4) Cisco Ironport (SPOC-SLA);	geen vervanging voorzien	5) Citrix (SPOC-SLA);	betreft Netscalers – support contract bij Citrix loopt tot en met juni 2021, geen directe plannen te vervangen, tenzij door Opdrachtnemer anders adviseert.	6) Quantum (SPOC-SLA)	uitfaseren (evt. op basis van best effort) na de migratie naar het datacenter (eind 2020).
<b>Component</b>	<b>Vervanging -termijn</b>														
1) Checkpoint (SPOC-SLA);	geen vervanging voorzien														
2) Cisco (Economy-SLA);	geen vervanging voorzien														
3) Cisco (Advanced-SLA);	geen vervanging voorzien														
4) Cisco Ironport (SPOC-SLA);	geen vervanging voorzien														
5) Citrix (SPOC-SLA);	betreft Netscalers – support contract bij Citrix loopt tot en met juni 2021, geen directe plannen te vervangen, tenzij door Opdrachtnemer anders adviseert.														
6) Quantum (SPOC-SLA)	uitfaseren (evt. op basis van best effort) na de migratie naar het datacenter (eind 2020).														
<b>Vraag 16:</b>	<p>2.7.1 - Pagina 17</p> <p>U geeft een opsomming van enkele type switches. Hier staan ook enkele HP switches in. HP komt niet terug in het prijzenblad. Kunt u bevestigen dat deze switches niet in onderhoud en beheer genomen hoeven te worden?</p>														
<b>Antwoord:</b>	<p>Zie antwoord op vraag 14.</p>														
<b>Vraag 17:</b>	<p>2.7.1 - Pagina 17</p> <p>Wat wordt er met Werkplek precies bedoeld? Er staan namelijk ook Citrix componenten zoals Xendesktop en Provisioning Services in de lijst voor het beheer. Wat is hierdoor de precieze verwachting van het Citrix beheer?</p>														
<b>Antwoord:</b>	<p>De diensten die worden genoemd bij Werkplekken, betreft het beheer en support op de bestaande Netscalers (Citrix Application Delivery Controllers).</p>														
<b>Vraag 18:</b>	<p>2.7.1 - Pagina 17</p> <p>Hoeveel gebruikers en welke applicaties houden relatie met het te beheren Citrix gedeelte?</p>														
<b>Antwoord:</b>	<p>In totaal zijn er 386 fysieke werkplekken. Er zijn om en nabij 700 medewerkers met een actief account. Welke applicaties is niet van toepassing, betreft namelijk alleen loadbalancing (Citrix Netscalers).</p>														

<b>Vraag 19:</b>	2.7.1 - Pagina 17 Er is niets vermeld mbt SSL certificaten. Dient dit meegenomen te worden in de dienstverlening?
<b>Antwoord:</b>	Het beheer van SSL certificaten is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en dient niet te worden meegenomen in de dienstverlening.
<b>Vraag 20:</b>	2.7.1 - Pagina 17 Kunt u aangeven hoe de Checkpoint management is ingericht? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware-matig / softwarematig?</li> <li>• Op basis van VSX?</li> <li>• Multi-domain / Single domain?</li> <li>• Zit er SmartEvent op?</li> </ul>
<b>Antwoord:</b>	De inrichting van de checkpoint management is gebaseerd op een Softwarematige toepassing, zonder VSX in een Single Domain en zonder Smart Event.
<b>Vraag 21:</b>	2.7.1 - Pagina 17 Citrix SPOC SLA 24x7. In het PvE wordt geen specifiek servicelevel benoemd ten behoeve van de managed services. Kan hier worden aangenomen, o.b.v. de onderhoudsovereenkomsten, dat er t.b.v. managed services dienstverlening 24x7 van toepassing is?
<b>Antwoord:</b>	Bereikbaar voor deze service is 24 x 7. Dit betekent dat de monitoring wel 24x7 plaatsvindt en bij mogelijk verstoring dit wordt geconstateerd. Het Service Window voor deze dienst dient van 7.00 uur – 18.00 uur te zijn, met een oplostijd van vier (4) uur en reactie tijd van één (1) uur.
<b>Vraag 22:</b>	2.7.1 - Pagina 17 Kolom switches. Hierin worden vnl. Cisco switches benoemd. Er worden daarnaast 8 HP switches benoemd (4x 5920 en 4x A5800). Deze worden niet in de huidige situatie omschreven en staan ook niet in het overzicht onderhoudsovereenkomsten. Hebben deze HP switches een onderhoudscontract of EOL?
<b>Antwoord:</b>	Deze HP switches zijn EOL, zie antwoord op vraag 14.
<b>Vraag 23:</b>	2.7.1- Pagina 17/18 Is er een duidelijk overzicht aanwezig van de Citrix farm? Uit HLD en inventarisatie kunnen de aantallen en bijv. redundantie niet worden opgemaakt. In het HLD staat wel een Xenserver cluster getekend, maar deze staat niet genoemd bij de werkplek. Dienen alle XenApp en Xendesktop server ook in de monitoring en managed services te worden opgenomen?
<b>Antwoord:</b>	De in de HLD getekende XenServer cluster is geen onderdeel van deze Opdracht. De Opdracht betreft alleen het Citrix component van de Citrix Netscalers (de netscalers zijn: Citrix Application Delivery Controller) er zijn geen werkplekken of server in scope.

<b>Vraag 24:</b>	2.7.3 – Pagina 19  “Ook deze vestigingen vallen binnen scope van deze aanbesteding” Kan Aanbestedende aangeven om hoeveel vestingen het gaat en wat verwacht wordt van Inschrijver? Staat hier apparatuur welke ook in beheer genomen dient te worden en zoja, kan Aanbestedende dienst deze apparatuur specificeren?
<b>Antwoord:</b>	Er zijn 3 vestigingen, Zeewolde, Dronten en Emmeloord, als getekend in de schematische tekening op pagina 18 in de Aanbestedingsleidraad. De switches zijn benoemd (maken onderdeel uit van): 40 x Cisco Catalyst WS-C3650-48PD access switches  Dit betekent dat deze switches meegenomen moeten worden in het beheer.
<b>Vraag 25:</b>	2.8- Pagina 19  Inschrijver verzoekt de initiële looptijd van de overeenkomst aan te passen naar 48 maanden met de optie na het verstrijken van deze periode te verlengen met 2 keer 12 maanden. Een contractduur van 24 maanden is zeer ongebruikelijk in aanbestedingen waarbij de opdrachtgever streeft naar een duurzame relatie met een strategisch partner van managed diensten waarbij contractueel bindende serviceafspraken worden gemaakt. Gaat de Aanbestedende dienst met dit verzoek akkoord?
<b>Antwoord:</b>	De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De gehele looptijd is 4 jaar, echter onderverdeeld in 24 maanden + 2 x 12 maanden optie tot verlengen.
<b>Vraag 26:</b>	2.9- Pagina 19  Kunt u met het oog op de omvang van de overeenkomst aangeven wanneer (in welke situatie) de Opdrachtgever het recht heeft om door middel van een Nadere Overeenkomst o.a. nieuwe hardware af te nemen met een andere Opdrachtnemer dan de Managed Services aanbieder?
<b>Antwoord:</b>	Opdrachtgever is alleen gerechtigd in situaties dat Opdrachtnemer geen marktconforme prijzen hanteert voor o.a. de aangeboden hardware, o.a. de hardware bij derden aan te schaffen. (zie ook eis 2.2).
<b>Vraag 27:</b>	3.12- Pagina 51  Wat verstaat Aanbestedende dienst onder software updates voor Citrix? Wordt er onderscheidt gemaakt in major/minor updates? Graag verduidelijking.
<b>Antwoord:</b>	Binnen de standaard wijzigingen vallen alleen de minor updates (security patches en firmware updates).  Wel verwacht de Opdrachtgever een signalerende functie van Opdrachtnemer bij Major updates.  Major updates (zoals nieuwe versies) vallen buiten het beheer en prijs. Hiervoor zal separaat een offerte voor gevraagd worden.
<b>Vraag 28:</b>	3.26 - Pagina 52  Wat is het service window voor beheerders van Aanbestedende dienst?

<b>Antwoord:</b>	Zie antwoord op vraag 21. Het Service Window is van 7.00 uur – 18.00 uur.
<b>Vraag 29:</b>	3.4 – Pagina 24 Kan Aanbestedende Dienst aangeven wat het verschil is tussen een “Derde” en een “Onderaannemer”?
<b>Antwoord:</b>	Derde is conform het bepaalde in de begrippenlijst in de Aanbestedingsleidraad gedefinieerd als: Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht.  Tevens is in 3.4.2 van de leidraad bepaald: Onder een Derde wordt onder andere verstaan: een onderaannemer, een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de Inschrijver behoort en een andere Ondernemer waarmee de Inschrijver een Overeenkomst heeft.  Een onderaannemer is niet gedefinieerd in de Aanbestedingsleidraad maar is een marktpartij die (uitsluitend) wordt ingezet voor de uitvoering van een deel van de Opdracht.  Een onderaannemer kan ook een Derde zijn waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen.  Zie het bepaalde in 3.4.2 van de Aanbestedingsleidraad.
<b>Vraag 30:</b>	4.3.2.2 - pagina 35 Inschrijver is momenteel bezig met het verkrijgen van een vergelijkbare verklaring als SOC2 en verwacht deze eind 2020 te behalen. Aangezien de transitiefase uiterlijk 31/12/2020 voltooid moet zijn en de daadwerkelijke dienstverlening na dat moment pas start, verzoeken wij u om deze eis vanaf 1/1/2021 pas verplicht te stellen.
<b>Antwoord:</b>	Bij de Inschrijving volstaat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf werkdagen een kopie van het SOC2 verklaring te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.  Mocht Inschrijver bij Inschrijving nog niet over een SOC2 verklaring of vergelijkbaar beschikken, dan dient hij op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf werkdagen aan te tonen dat (1) hij op het moment van Inschrijving reeds gestart is met een SOC2 certificering of vergelijkbaar en (2) dat hij garandeert uiterlijk op 31 maart 2021 over de SOC2 verklaring of vergelijkbaar te beschikken.
<b>Vraag 31:</b>	paragraaf 4.3.2.2, blz 35 Gegadigde voldoet aan alle ISO certificeringen zoals door u genoemd. Inzake de SOC2 verklaring zijn wij op dit moment bezig met een ISAE3402 certificering. ISAE3402 type 2 certificering kent een minimale doorlooptijd van 6 maanden, waarmee wij niet in staat zijn om op de startdatum van de overeenkomst een ISAE3402 type 2 rapportage te kunnen overleggen. Is opdrachtgever bereid akkoord te gaan met een SOC2 verklaring die in het eerste kwartaal van 2021 zal worden overlegd?
<b>Antwoord:</b>	Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat ISAE3402 vergelijkbaar is met SOC2 (dit uitsluitend ter beoordeling van de Opdrachtgever) dan wordt het eerste deel van uw voorstel gehonoreerd. In ieder geval moet uit ISAE3402 onomstotelijk blijken dat assurance over risicomanagement en interne beheersing afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.

	<p>Voor het tweede deel van uw voorstel zie het antwoord op vraag 30.</p> <p>Zie ook Mededeling 1 op de eerste pagina van deze Nota van Inlichtingen.</p>
<b>Vraag 32:</b>	<p>5.3.1 -Pagina 41</p> <p>Voor de beantwoording van uw vraag over de samenwerking met KPN ontvangt Gegadigde graag informatie over de koppelvlakken en raakvlakken van de dienstverlening van de Hybrid Cloud met de gevraagde netwerk-/security managed dienstverlening.</p>
<b>Antwoord:</b>	<p>KPN voorziet de provincie in de hybride cloud en de zg. landingzone in onze cloud (azure).</p> <p>Netwerk en Netwerksecurity componenten vanuit de Public cloud en colocatie zijn onderdeel van deze Opdracht (denk o.a. aan de Azure NVA firewall die in het security oplossing geplaatst moet worden, maar ook de top of rack switch).</p> <p>Andere koppelvlakken die er zijn: Expressroute – in beheer door KPN; Rack top switch – in beheer van de Opdrachtnemer.</p> <p>Daarnaast zijn er nog koppelvlakken met leverancier ten aanzien van: UNET: (Eurofiber) levert WAN verbinding KPN: levert Hotspot (gast-internet verbinding op het provinciehuis) Tele2 – :back up verbinding t.b.v. SIP.</p>
<b>Vraag 33:</b>	<p>5.3.1 -Pagina 41</p> <p>Kan de Opdrachtgever bevestigen dat KPN uitgesloten is van deelname om te voldoen aan de eisen van een equal level playing field? De gestelde vraag over de samenwerking met en over de dienstverlening van de Hybrid Cloud kan KPN uiteraard het beste beantwoorden als zij inschrijven op dit perceel.</p>
<b>Antwoord:</b>	<p>Voor een level playing field is relevant of – in dit geval – KPN een rol heeft gehad in de voorbereiding van de aanbesteding. KPN heeft echter geen adviserende rol gehad in het voortraject bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten voor de provincie. Voorts beschikken alle marktpartijen naar de opvatting van de provincie over dezelfde informatie om een concurrerende Inschrijving te kunnen doen. Van schending van het gelijkheidsbeginsel of het bevoordelingsverbod (artikel 1.10a Aanbestedingswet 2012) is naar de opvatting van de provincie derhalve geen sprake.</p> <p>Ten aanzien van de beschrijving van de samenwerking in gunningscriterium K1 Dienstverlening en Ontzorging, punt 4 geldt:</p> <p>Dat de gevraagde beschrijving als bedoeld in punt 4. van gunningscriterium K1 uitdrukkelijk een beschrijving is vanuit de visie en ervaring van de Opdrachtnemer. Voorafgaand overleg met KPN is hiervoor niet vereist. Wel wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij na gunning samen met KPN en de provincie bespreekt hoe de samenwerking in de uitvoering van de overeenkomst daadwerkelijk wordt vormgegeven.</p>

## Bijlage 1 – Programma van Eisen

<b>Vraag 34:</b>	<p>1.3- Pagina 49</p> <p>U eist een vast tarief voor een 1-daags workshop, zonder dat er vooraf is bepaald om welk merk het gaat, kennis niveau er van toepassing is etc. Het is daarom niet mogelijk om op voorhand een tarief te geven voor een workshop. Inschrijver verzoekt u om de eis voor het aanleveren van een vaste prijs te laten vallen.</p> <p>Hiermee houdt Opdrachtgever de mogelijkheid om wel workshops en trainingen af te nemen gedurende de looptijd en kan er ook bepaald worden van welk niveau dit dient te zijn.</p> <p>Achtergrond: Het is mogelijk dat er door opdrachtnemer niet zelf een workshop gegeven kan/mag worden en mogelijkwijs dit extern moet beleggen.</p>
<b>Antwoord:</b>	<p>Voor workshops die gegeven moeten worden door derden, kan een andere tarief gelden. In Eis 1.3 wordt uitgegaan van een workshop gegeven door een eigen medewerker van de Opdrachtnemer. Het prijzenblad is hierop aangepast, zie Herziene versie prijzenblad welke als Bijlage bij deze Nvl is bijgevoegd.</p>
<b>Vraag 35:</b>	<p>Eis 2.2- Pagina 49</p> <p>Verzoek om deze eis aan te passen. Indien uit de markconformiteitstoets blijkt dat de aangeboden prijzen van leverancier meer dan 5% afwijken van de prijzen die uit de toets komen als marktconform heeft leverancier de mogelijkheid om zijn prijzen aan te passen. Indien leverancier hiervan geen gebruik maakt staat het de provincie vrij om de betreffende producten bij een derde aan te kopen.</p>
<b>Antwoord:</b>	<p>Zie antwoord op vraag 12.</p>
<b>Vraag 36:</b>	<p>2.16 - Pagina 49</p> <p>Inschrijver verzoekt deze eis te laten vervallen aangezien bepaalde fabrikanten, zoals Cisco, een afwijkende standaard fabrieksgarantie op producten hanteren van bijvoorbeeld 90 dagen.</p>
<b>Antwoord:</b>	<p>Akkoord, uitgangspunt is minimaal één (1) jaar fabrieksgarantie. Als in specifieke gevallen dit anders is, dient dit expliciet aangegeven te worden en middels een hardware maintenance contract te worden ondervangen.</p>
<b>Vraag 37:</b>	<p>2.23 - Pagina 50</p> <p>Gelet op de ondersteuning van de fabrikant van de apparatuur verzoeken wij de Aanbestedende dienst deze eis te veranderen. Wij verzoeken u deze eis te veranderen in de volgende tekst: "In overleg met de Opdrachtnemer kunnen componenten van derden, mits geconformeerd aan algemene standaarden binnen de industrie, worden toegevoegd". Gaat de Aanbestedende Dienst met deze wijziging akkoord?</p>
<b>Antwoord:</b>	<p>De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.</p>
<b>Vraag 38:</b>	<p>blz. 51</p> <p>Opdrachtnemer stemt in met een periodieke controle, op verzoek van de provincie, waarbij werkelijk geïnstalleerde configuratie-items worden vergeleken met de in het CMDB opgenomen configuratie-items, ten einde betrouwbaarheid van de gegevens te verifiëren. Stelt Opdrachtgever zelf een CMDB beschikbaar of wordt dit van Opdrachtnemer verwacht?</p>

<b>Antwoord:</b>	Opdrachtgever stelt CMDB beschikbaar. Echter dient de Opdrachtnemer in de inventarisatie fase deze te verifiëren en te controleren alvorens te accorderen.
<b>Vraag 39:</b>	Paragraaf 3.28, blz. 52 Kunt u aangeven of het fysieke patchmanagement (het koppelen van devices aan de netwerkinfrastructuur en bekabelingen tussen switches) onderdeel is van de scope of dat deze werkzaamheden worden uitgevoerd door Opdrachtgever?
<b>Antwoord:</b>	Fysieke patch management valt wel binnen de scope, echter zal door zogenaamde 'smart hands' (technisch beheer of back office medewerker) op locatie kunnen worden uitgevoerd in beheerfase (in opdracht van Opdrachtnemer). Binnen het datacenter van KPN zijn ook 'smart hands' beschikbaar in het geval daar een patching gemaakt moet worden. In de in beheername of bij projecten valt deze activiteit binnen de uitvoering van het project.
<b>Vraag 40:</b>	blz. 52 Het vrijgeven van een software-update gaat in ieder geval gepaard met een planning, bouw van de testomgeving, testen, distributie, impact analyse, fall-back plan, inschatting duur en kosten. Kunt u aangeven of de test-omgeving gefaciliteerd wordt door Opdrachtgever, of verwacht u dit van Opdrachtnemer?
<b>Antwoord:</b>	Huidige test omgeving faciliteert niet in hardware (fysieke appliances) of software (virtuele appliances) ten behoeve van Netwerkapparatuur. Hier zal per (specifiek) geval onderzoek naar gedaan moeten worden of dit beschikbaar gesteld kan/moet worden of dat dit door de Opdrachtnemer gefaciliteerd kan worden.
<b>Vraag 41:</b>	Eis 3.29 Pagina - 53 Verzoek om de rapportageverplichting aan te passen van maandelijks naar eenmaal per kwartaal.
<b>Antwoord:</b>	Akkoord, voorkeur heeft maandelijks, maar mits het aantal verstoringen dit toelaat is 1 x per kwartaal acceptabel.
<b>BIJLAGE 3- ARBIT 2018</b>	
<b>Vraag 42:</b>	Bijlage 3, ARBIT-2018, artikel 11 In dit artikel spreekt u over betaling in relatie tot Acceptatie. Welke criteria worden er gehanteerd om te komen tot acceptatie?
<b>Antwoord:</b>	In artikel 6 van de Nadere overeenkomst wordt verwezen naar Bijlage Acceptatieprocedure. Daarin moeten de criteria staan welke leiden tot acceptatie (en dus betaling). Acceptatie zal in de acceptatieprocedure per Nadere overeenkomst moeten worden uitgewerkt. De acceptatie zal per Nadere overeenkomst kunnen verschillen, in afstemming met de Opdrachtnemer.

<p><b>Vraag 43:</b></p>	<p>Bijlage 3, ARBIT-2018, artikel 11</p> <p>In geval van de levering van Hardware heeft Opdrachtnemer een voorfinancieringsverplichting. Opdrachtnemer vindt het daarom erg belangrijk om direct na levering van de hardware acceptatie te krijgen, zodat de facturatie kan worden gedaan. Gaat u hiermee akkoord?</p>
<p><b>Antwoord:</b></p>	<p>Acceptatie vindt plaats conform het bepaalde in artikel 6 van de Nadere overeenkomst. (non-) Acceptatie vindt conform artikel 6 van de Nadere overeenkomst in de meeste gevallen plaats binnen 30 dagen na Aflevering. In de praktijk zal Acceptatie mogelijk al binnen enkele dagen plaats kunnen vinden afhankelijk van de complexiteit van het onderwerp. Zie hiervoor ook antwoord op vraag 42.</p>
<p><b>Vraag 44:</b></p>	<p>Art. 26 - Pagina 3</p> <p>Verzoek om de beperkingen in aansprakelijkheid aan te laten sluiten bij uw verzekeringseisen in par. 4.3.1 van de aanbestedingsleidraad. Hieruit blijkt dat de verzekeringsdekking minimaal 1.000.000 euro per gebeurtenis dient te zijn en 2.000.000 euro per jaar. Artikel 26 bevat nu enkel een beperkingen in aansprakelijkheid per gebeurtenis.</p> <p>Wij verzoeken u om een beperking in aansprakelijkheid per jaar van 2mi euro toe te voegen.</p>
<p><b>Antwoord:</b></p>	<p>Uw voorstel wordt niet gehonoreerd. In 4.3.1 is aangegeven dat Inschrijver moet beschikken over <i>een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van één (1) miljoen Euro per aanspraak en een minimale uitkering van 200% van dit bedrag per jaar.</i></p> <p>In 4.3.1 is dus geen maximaal bedrag per jaar opgenomen. Ook in artikel 26 in onderlinge samenhang gelezen met artikel 29 wordt geen maximum bedrag per jaar vastgelegd.</p> <p>Van de door u gestelde vermeende discrepantie is dus geen sprake.</p>
<p><b>Vraag 45:</b></p>	<p>Art. 26.2 - Pagina 3</p> <p>Ter beperking van onze bedrijfsrisico's en om verzekeringstechnische redenen kan leverancier geen aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade (zoals gedeerde winst, gedeerde omzet en verlies van gegevens) aanvaarden. Voorstel om aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade uit te sluiten en artikel 26.2 enkel van toepassing te laten zijn op directe schade.</p> <p>De genoemde beperking in aansprakelijkheid van 1.250.000 euro per gebeurtenis staat niet in een redelijke verhouding tot de verwachte opdrachtwaarde en is daarmee niet proportioneel. Zeker niet gezien dit een beperking in aansprakelijkheid per gebeurtenis is en er meerdere gebeurtenissen kunnen optreden. Verzoek om dit bedrag te verlagen naar een meer proportionele beperking in aansprakelijkheid en om tevens een beperking in aansprakelijkheid op jaarbasis op te nemen.</p> <p>Alternatief tekstvoorstel:  "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende directe schade, is beperkt tot een bedrag van 1.000.000 euro per aanspraak en een bedrag van 2.000.000 euro per jaar. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt aan een aanspraak. Wederpartij is niet aansprakelijk voor indirecte en gevolgschade. Indirecte en gevolgschade omvat, maar is niet beperkt tot gedeerde winst, gedeerde omzet, verlies van goodwill en verlies van gegevens. "</p>
<p><b>Antwoord:</b></p>	<p>De provincie is bereid in te stemmen met beperking van de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade tot 1 miljoen euro per gebeurtenis en een minimale uitkering van 200% van dit bedrag per jaar.</p>

	<p>De door u voorgestelde <i>uitsluiting</i> van de aansprakelijkheid voor overige schade als bedoeld in artikel 26.3 van de ARBIT-2018, die in de praktijk meestal zal bestaan uit zuivere vermogensschade (d.w.z. op zichzelf staande schade die niet is een gevolg is van daaraan voorafgaande persoons- of zaakschade) en die doorgaans valt onder de dekking van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV), is gelimiteerd op een bedrag van maximaal vier (4) maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis, wordt <u>niet</u> doorgevoerd.</p>
<b>Vraag 46:</b>	<p>Art. 26.3 – Pagina 3</p> <p>Ter beperking van onze bedrijfsrisico's en om verzekeringstechnische redenen kan leverancier geen aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade (zoals gedeerde winst, gedeerde omzet en verlies van gegevens) aanvaarden. Voorstel om aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade uit te sluiten en artikel 26.3 enkel van toepassing te laten zijn op directe schade.</p> <p>Conform de Gids Proportionaliteit is het van groot belang dat de risico's verzekeraar zijn. Wij wijzen erop dat het risico op aansprakelijkheid voor indirecte/gevolgschade niet verzekeraar is. Tevens is van belang wat een gebruikelijke aansprakelijkheidseis is in de van toepassing zijnde markt. In de ICT markt is de eis die u stelt niet gebruikelijk.</p> <p>Tevens staat deze beperking in aansprakelijkheid niet in redelijke verhouding tot de verwachte contractwaarde. Leverancier stelt voor om een beperking in aansprakelijkheid te hanteren van 250.000 euro per schadegeval en 500.000 euro per jaar.</p> <p>Alternatief tekstvoorstel: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van 250.000 euro per schadegeval en 500.000 euro per jaar. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt aan een aanspraak."</p>
<b>Antwoord:</b>	<p>Uw voorstel wordt niet gehonoreerd; de in artikel 26.3 van de ARBIT opgenomen regeling voor aansprakelijkheid is naar de opvatting van de provincie wederkerig en marktconform.</p>
<b>Vraag 47:</b>	<p>Art. 26.4 sub d- Pagina 3</p> <p>Verzoek om dit artikel te beperken tot boetes welke door de toezichthouder opgelegd worden. Mbt. Overige schades is het gebruikelijk dat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt conform artikel 26.2 en 26.3.</p>
<b>Antwoord:</b>	<p>De onder d opgenomen uitzondering heeft betrekking op schade als gevolg van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens. De bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens is een grondrecht. Schending van dit grondrecht kan natuurlijke personen ernstige schade toebrengen en leiden tot substantiële schade aan de zijde van de verwerkingsverantwoordelijke. Deze laatste kan bijvoorbeeld worden geconfronteerd met kosten ter voorkoming of beperking van door betrokkenen te lijden schade of door de toezichthoudende autoriteit aan de verwerkingsverantwoordelijke opgelegde boetes. Als Wederpartij in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt regelen partijen deze verwerking in een verwerkersovereenkomst. Handelt Wederpartij in strijd met deze verwerkersovereenkomst door bijvoorbeeld de persoonsgegevens niet te beveiligen, dan is het niet disproportioneel hem - volgens het adagium 'de vervuiler betaalt' - aansprakelijk te houden voor de daardoor ontstane schade.</p> <p>Ook omdat Verwerker het risico op die schade het best kan beheersen geldt te dien aanzien een uitzondering op de algemene aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26. Opdrachtgever ziet geen reden om in de Overeenkomst van dit uitgangspunt af te wijken.</p>

<b>Vraag 48:</b>	Art. 30.6 – Pagina 3 Het is niet redelijk dat overeenkomsten zonder geldige reden opgezegd kunnen worden door opdrachtgever. Wij verzoeken u om dit artikel buiten toepassing te verklaren.
<b>Antwoord:</b>	Uw voorstel wordt niet gehonoreerd aangezien, juist vanwege het ontbreken van de verplichting om de onmiddellijke opzegging te motiveren, in de artikelen 30.7 t/m 30.9 een regeling voor afrekening is opgenomen.
<b>Vraag 49:</b>	Art. 43 Pagina 4 In aanvulling op dit artikel zijn de licentievoorwaarden van de fabrikant van de programmatuur van toepassing. In geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van dit artikel en de licentievoorwaarden van de fabrikant zullen de licentievoorwaarden van de fabrikant prevaleren.
<b>Antwoord:</b>	Voor de door u omschreven situatie is artikel 9 in de Nadere overeenkomst opgenomen.
<b>Vraag 50:</b>	Art. 47 - Pagina 4 Verzoek om dit artikel buiten toepassing te verklaren. De fabrikanten van de software zijn niet bereid om tot source code escrow over te gaan. Om deze reden kan leverancier hier ook niet mee akkoord gaan.
<b>Antwoord:</b>	De provincie begrijpt uw standpunt maar wil het – door Opdrachtnemer gemotiveerd - al dan niet van toepassing verklaren van artikel 47 van geval tot geval bezien. Dit betekent dat het uitgangspunt is, dat artikel 47 onverkort van toepassing blijft.
<b>Vraag 51:</b>	Art. 76.2 -Pagina 6 Het is niet redelijk dat Service Levels fatale termijnen zijn. Wij verzoeken u om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Bovendien is de oplossing van softwarefouten zeer complex en kan ook oorzaken hebben die niet in de beïnvloedingssfeer ligt van leverancier.
<b>Antwoord:</b>	De provincie deelt uw opvatting niet: om goed te kunnen (bij)sturen op Service levels is het naar de opvatting van de provincie noodzakelijk dat Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen zijn gekwalificeerd. Uw voorstel wordt niet gehonoreerd.
<b>Bijlage 4– Concept Model Raamovereenkomst ARBIT - 2018</b>	
<b>Vraag 52:</b>	art. 2.3- Pagina 3 Verzoek om ook de verwerkersovereenkomst onderdeel te laten zijn van de raamovereenkomst.
<b>Antwoord:</b>	Uw voorstel wordt niet gehonoreerd. De verwerkersovereenkomst is een separaat document en is gebaseerd op art. 28, derde lid, van de AVG t.a.v. het Verwerken van persoonsgegevens in de zin van AVG/UAVG en dient gescheiden te worden gehouden van andere afspraken.

<b>Vraag 53:</b>	Art. 5.1 - Pagina 4  Verzoek om deze bepaling aan te passen. Indien uit de markconformiteitstoets blijkt dat de aangeboden prijzen van leverancier meer dan 5% afwijken van de prijzen die uit de toets komen als marktconform heeft leverancier de mogelijkheid om zijn prijzen aan te passen. Indien leverancier hiervan geen gebruik maakt staat het de provincie vrij om de betreffende producten bij een derde aan te kopen.
<b>Antwoord:</b>	Zie antwoord op vraag 12.
<b>Vraag 54:</b>	Art. 6 - Pagina 5  Verzoek om ook een facturatieregeling op te nemen voor de eenmalige kosten (waaronder de transitiekosten).
<b>Antwoord:</b>	Voor facturatie geldt de reguliere regeling in artikel 6.1 van de Raamovereenkomst, het bepaalde in de Nadere overeenkomst in onder andere artikel 8.1 en de ARBIT. Een separate regeling voor facturatie van eenmalige kosten is derhalve niet nodig omdat eenmalige kosten hoe dan ook onder de rij met volgnummer A1, B1 t/m B6 en C1 valt.
<b>Vraag 55:</b>	Art. 7- pagina 5  Leverancier is verplicht om bij de levering van producten de licentievoorwaarden van de fabrikant 1 op 1 door te zetten aan de eindgebruiker. Verzoek om aan dit artikel toe te voegen dat de licentievoorwaarden van de fabrikant van toepassing zijn.
<b>Antwoord:</b>	Voor de door u omschreven situatie is artikel 9 in de Nadere overeenkomst opgenomen.
<b>Vraag 56:</b>	Art. 8.2 – pagina 5  Het uitvoeren van een privacy impact analyse is een tijdrovende taak en kan pas goed worden uitgevoerd tegen het einde van de transitieperiode. Wij verzoeken u daarom om dit niet voor gunning verplicht te stellen, maar uiterlijk per 1/1/2021 (na afloop van de transitieperiode).
<b>Antwoord:</b>	Niet akkoord. o.g.v. art. 35 AVG kan/moet de Verwerkingsverantwoordelijke bij hoog risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, een PIA uitvoeren in gevallen genoemd in lid 3.
<b>BIJLAGE 5 – CONCEPT NADERE OVEREENKOMST</b>	
<b>Vraag 57:</b>	Art. 5.1 en 5.2- pagina 4 en 5 en 6  Het is niet redelijk dat alle termijnen fataal zijn. Verzoek om op te nemen dat termijnen resultaatsverplichtingen zijn, maar geen fatale termijnen. Dit komt overeen met par. 2.7.1 van de aanbestedingsleidraad waarin staat dat SLA's resultaatsverplichtingen zijn.
<b>Antwoord:</b>	Uw voorstel wordt niet gehonoreerd. In 2.7.1 van de Aanbestedingsleidraad staat juist dat er sprake moet zijn van een SLA op basis van resultaatverplichtingen. Bij een

	resultaatverplichting past het gebruik van Fatale termijnen. Zie ook het bepaalde in artikel 76 van de ARBIT 2018.
<b>Vraag 58:</b>	Art. 6.2- pagina 7 Het is niet duidelijk waarop dit boetebeding precies van toepassing is. Is dit enkel van toepassing op leveringen van producten? Verzoek om dit daartoe te beperken. Het is niet redelijk als dit boetebeding van toepassing is op alle eisen in het programma van eisen, waaronder de eisen aan de managed dienstverlening. In dat geval is ook onduidelijk wat het maximale boetebedrag is en hoe dit wordt berekend.
<b>Antwoord:</b>	Uw voorstel wordt niet gehonoreerd: artikel 6.2 is van toepassing op alle Producten, Opdrachten en Gebruiksrechten als genoemd in artikel 5.
<b>Bijlage 7- Concept Verwerkersovereenkomst</b>	
<b>Vraag 59:</b>	Art. 5.4 - Pagina 5 Verzoek om “behoudens afwijkende verplichtingen” te vervangen door “behoudens in geval de wettelijke uitzonderingen in Hoofdstuk 5 van de AVG van toepassing zijn”. Op basis van de uitzonderingen in H5 van de AVG moet het mogelijk zijn om bepaalde gegevens buiten de EEA te exporteren.
<b>Antwoord:</b>	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, met dien verstande dat dit bij gunning onderling nader wordt afgestemd.
<b>Vraag 60:</b>	Art. 5.4 – Pagina 5 Verzoek om EU te vervangen door EEA. Dit is conform de AVG.
<b>Antwoord:</b>	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord behoudens artikel 45, lid 3. Let op: uit hoofde van <a href="#">artikel 45</a> , lid 3, mag een doorgifte van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie door een verwerker alleen plaatsvinden mits zij passende waarborgen bieden en betrokkenen over afdwingbare rechten en doeltreffende rechtsmiddelen beschikken.
<b>Vraag 61:</b>	Art. 7.3- Pagina 6 Verzoek om dit artikel te schrappen. Dit is tegenstrijdig met artikel 5.4. Ook mogen persoonsgegevens conform de AVG buiten Nederland verwerkt worden.
<b>Antwoord:</b>	Uw verzoek wordt gehonoreerd met dien verstande dat na gunning hierover onderling nadere afspraken worden gemaakt. De nadere afspraken gaan over het vastleggen van de Verwerkersovereenkomst waar/hoe/door wie etc. de Verwerking plaatsvindt.
<b>Vraag 62:</b>	Art. 10.1 - Pagina 6 Verzoek de termijn aan te passen naar een meer gangbare termijn van 48 uur.

<b>Antwoord:</b>	De Aanbestedende is akkoord met uw voorstel. Meldingen van datalekken dienen binnen 48 uur te worden gedaan.
<b>Vraag 63:</b>	Art. 11.1 - Pagina 7 Verzoek om “onmiddellijk” te vervangen door een concrete termijn van 2 weken. De wettelijke termijn is immers 4 weken.
<b>Antwoord:</b>	Uw verzoek wordt niet gehonoreerd voor 2 weken. De Aanbestedende dienst stemt in om termijn “onmiddellijk” te vervangen voor zo spoedig mogelijk maar met een termijn van maximaal 1 week. Bij gunning worden hierover onderling nadere afspraken over gemaakt.
<b>Vraag 64:</b>	Art. 11.2 - Pagina 7 Verzoek om het recht een audit uit te voeren te beperken tot eenmaal per jaar. Tenzij een audit verplicht is gesteld door een toezichthouder.
<b>Antwoord:</b>	Uw verzoek wordt gehonoreerd.
<b>Vraag 65:</b>	Art. 11.3 - Pagina 7 Verzoek om toe te voegen dat een melding minimaal 4 weken voor de audit datum dient te worden aangekondigd.
<b>Antwoord:</b>	De Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Het hanteren van een termijn van maximaal 1 week van tevoren is bespreekbaar. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om bij vermoedens te aller tijde een audit uit te voeren. Bij gunning wordt dit onderling nader besproken.
<b>Vraag 66:</b>	Art. 14.2 - Pagina 8 Verzoek om te bepalen dat de beperkingen in aansprakelijkheid uit de hoofdovereenkomst van toepassing zijn. Het is aanbestedingsrechtelijk niet toegestaan om een ongelimiteerde aansprakelijkheid van leverancier te eisen.
<b>Antwoord:</b>	De partij die AVG- gerelateerde schade heeft veroorzaakt is volledig aansprakelijk voor de gevolgen ervan.
<b>Vraag 67:</b>	Art. 14.3 – Pagina 8 Verzoek om toe te voegen dat de beperkingen in aansprakelijkheid uit de hoofdovereenkomst van toepassing zijn op deze vrijwaringsverplichting. Het is aanbestedingsrechtelijk niet toegestaan om een ongelimiteerde vrijwaring van leverancier te eisen.
<b>Antwoord:</b>	Zie antwoord op de vraag 66. Beperking van de aansprakelijkheid in de hoofdovereenkomst wordt pas bij gunning met de Opdrachtnemer besproken.
<b>Vraag 68:</b>	Art. 15.1 – Pagina 8 Verzoek om toe te voegen dat in geval van tegenstrijdigheden de bepalingen uit de hoofdovereenkomst zullen prevaleren.
<b>Antwoord:</b>	De Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. In geval van tegenstrijdigheden zullen de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst prevaleren t.a.v. Verwerking van persoonsgegevens en boven de afspraak in de hoofdovereenkomst.

**Bijlage 10– Format Prijzenblad**

<b>Vraag 69:</b>	Cel C40 en C43/C53/C63/73 - Werkblad 1) Inschrijfprijs Als scope van het Managed Services contract (cellen C43/C53/C63/73) wordt in cel C40 verwezen naar paragraaf 2.6 in de Aanbestedingsleidraad. Is dit correct of wordt hier een ander paragraaf nummer bedoeld?
<b>Antwoord:</b>	De verwijzing in cel C40 van het prijzenblad is per abuis verkeerd opgenomen, dit dient paragraaf 2.7 te zijn. Bijlage Herziene prijzenblad is aangepast op basis van dit antwoord en toegevoegd als Bijlage aan deze Nota van Inlichtingen. .
<b>Vraag 70:</b>	Kunt u bevestigen dat u de gevraagde managed services dienstverlening (monitoring, configuratiebeheer, technisch beheer, patchbeheer, versiebeheer, operationeel beheer en Service Level management) in 1 cel geprijsd wil hebben zijnde cel E43, E53, E63 en E73?
<b>Antwoord:</b>	Aanbestedende dienst bevestigt dat Oprachtnemers één prijs dienen te noemen voor de managed services. Het is hierbij evenwel toegestaan om een onderbouwing van deze ene prijs op te nemen, mits het in tabblad 2 Bijlage Herziene prijzenblad wordt uitgewerkt en welke Bijlage aan deze Nota van Inlichtingen is toegevoegd.
<b>Vraag 71:</b>	Kunt u bevestigen dat u met onderhoud overeenkomsten break/fix support op de aangegeven merken bedoeld?
<b>Antwoord:</b>	De onderhoudsovereenkomsten voorzien inderdaad in ofwel break/fix support, ofwel softwareonderhoud.

**Bijlage 11– Digitale schouw PH**

<b>Vraag 72:</b>	Bijlage Digitale schouw PH (separaat toegevoegd) ontbreekt bij de documenten. Kunt u deze alsnog bijvoegen?
<b>Antwoord:</b>	Zie antwoord op vraag 2.