

Nota van Inlichtingen 1 ten behoeve van

ICT-diensten en ICT-werkplekapparatuur

Datum:	24-5-2019
Versie:	1
Opgesteld door:	Stichting Pantar Amsterdam/Inkopenvoor
Contract kenmerk/nummer:	TenderNed-kenmerk: 222288

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Inleiding	2
1.1 Algemeen	2
1.2 Aanvullingen	2
1.3 Verdere verloop procedure	2
2. Vragen en opmerkingen van Deelnemers en antwoorden en reacties van Pantar	3

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding die Pantar op 29 april 2019 is gestart.

In deze Nota van Inlichtingen geeft Pantar antwoord op de door de aanbieders schriftelijk ingediende vragen en reageert Pantar op opmerkingen die door de aanbieders zijn ingediend.

Aanbieders dienden de vragen en opmerkingen, conform de Europese aanbesteding uiterlijk 13 mei 2019 vóór 10:00 uur in te dienen. Er zijn een 216 vragen en/of opmerkingen ingediend.

Pantar beantwoordt alle gestelde vragen en reageert op alle ingediende opmerkingen in hoofdstuk 2 van deze Nota van Inlichtingen.

1.2 Aanvullingen

Pantar heeft naar aanleiding van de gestelde vragen en gemaakte opmerkingen gerefereerd aan Herziene Documentatie. Deze Herziene Documentatie maakt integraal onderdeel uit van de Nota van Inlichtingen en kent de volgende bestandsnaam:

- Herziene Documentatie - Beschrijvend Document
- Herziene Documentatie - Standaardformulier F: G1 Prijzenblad
- Herziene Documentatie – Standaardformulier G: G2.1 Programma van Wensen
- Herziene Documentatie - Bijlage A: Programma's van Eisen
- Herziene Documentatie - Standaardformulier B: Beroep financiële draagkracht
- Herziene Documentatie - Standaardformulier C: Beroep technische bekwaamheid

1.3 Verdere verloop procedure

Conform de planning zoals opgenomen in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document kunnen Deelnemers geen vragen en/of opmerkingen meer indienen. De sluitingsdatum voor het indienen van Inschrijvingen is 3 juni 2019 vóór 10 uur (CET).

Voor de verdere procedure verwijst Pantar naar het Beschrijvend Document.

2. Vragen en opmerkingen van Deelnemers en antwoorden en reacties van Pantar

Vraag	Perceel	Vraag heeft betrekking op document	Para-graaf	Blz.	Vraag	Antwoord
1	1 en 2	Beschrijvend document	1.3	10	In de laatste alinea is de geraamde waarde van de opdracht aangegeven. Kunt u bevestigen dat dit exclusief BTW is, zoals ook de prijzen dienen te worden aangegeven in het prijzenblad?	Dit klopt, de geraamde waarde is exclusief btw.
2	1 en 2	Beschrijvend document	1.3	10	Kunt u de toelichten hoe de geraamde Opdracht waarde van beide percelen tot stand is gekomen?	De geraamde waarde van de opdracht is berekend aan de hand van historische gegevens en verwachte kosten voor de uit te vragen diensten en producten.
3	1	Beschrijvend document	1.3		Opdrachtgever wil geen eigenaar zijn van de laptops etc. Opdrachtgever gebruikt de hardware en levert deze aan het eind van de overeengekomen periode weer in. Opdrachtgever sluit daarvoor separaat een overeenkomst af. Is dat conform de door opdrachtgever beoogde toekomstige situatie?	De door de Opdrachtgever beoogde situatie is dat Opdrachtgever per perceel één Overeenkomst sluit met één Deelnemer. Zie ook paragraaf 1.3 van het Beschrijvend Document.
4	2	Beschrijvend Document	1.3	10	Op basis van welk krimpscenario is de 150.000 begroting voor perceel gebaseerd?	De genoemde bedragen in paragraaf 1.3 zijn niet op een krimpscenario gebaseerd.
5	1	Bestek/ beschrijvend document	Paragraaf 1.3		Er wordt van Opdrachtnemer verwacht diensten te leveren omtrent migratie van de huidige dienstverlener naar de nieuwe opdrachtnemer. Hoe ziet de huidige Exit-strategie er op dit moment uit?	Er is een sjabloon Exit strategie deze dient in samenspraak met de latende leverancier verder concreet gemaakt te worden.



6	1	Beschrijvend document	1.3	10	Kunt u inzage geven in de huidige dataverbindingen en de looptijd van de bijbehorende contracten?	De dataverbindingen op Kriekenoord zijn 2x 50/50 (citrix/telefonie) met fallback straalverbinding 50/50. De contracten zijn maandelijks opzegbaar.
7	1	Beschrijvend document	1.3	10	Kunt u de huidige firewall oplossingen van de locaties nader specificeren?	Opdrachtgever maakt gebruik van Fortigate firewalls die aan het einde van de levensduur zijn. Deze dienen vervangen te worden.
8	2	Beschrijvend document	1.3	10	Kunt u de huidige LAN en WLAN netwerkkapparatuur nader specificeren?	Opdrachtgever maakt gebruik van WLAN Aruba (end-of-life), LAN Cisco 1Gbps switches.
9	1	Beschrijvend document	1.4 en prijzenblad	11	In paragraaf 1.4 van het beschrijvend document wordt gesproken over een initiële looptijd van 4 jaar voor perceel 1. In het prijzenblad is de TCO berekening voor perceel 1 gebaseerd op 5 jaar. Klopt dit?	Ja, dit klopt.
10	2	Beschrijvend Document	1.4.2	11	Kunt u toelichten, dat u bij een 3 jaar contract met 2 keer 2 jaar verlenging een prijsmodel uitvraagt in perceel 2 die uitgaat van 3 + 1 jaar - houdt dit in dat bij het aangaan van het 4e jaar (3+1) het contract met 2 jaar verlengd is?	Indien Opdrachtgever de Overeenkomst voor Perceel 2 verlengt, is dit met twee jaar (zie art. 4 Bijlage C - Concept Overeenkomst Perceel 2). Deelnemer dient voor perceel 2 ook de prijzen voor jaar 5 in te dienen. Een aangepast Standaardformulier F - G1 Prijzenblad is bij deze Nota van Inlichtingen bijgevoegd.
11	2	Beschrijvend Document	1.4.2	11	Wanneer besluit Pantar een 4e jaar af te nemen (zoals in prijsmodel wordt uitgevraagd), waar is dat van afhankelijk?	Opdrachtgever beslist tot één (1) maand voor afloop van de (verlengde) looptijd of Opdrachtgever of de overeenkomst wordt verlengd (zie artikel 4.2 van Bijlage C - Concept Overeenkomst Perceel 2). Verlenging van de Overeenkomst wordt door Opdrachtgever bepaald en is onder andere afhankelijk van klanttevredenheid en marktontwikkelingen.
12	1	Beschrijvend Document	2.2	12	In verband met uitval van een aantal beschikbare werkdagen (onder andere door Pinksteren, Hemelvaart en geplande vakanties van medewerkers) vraagt Inschrijver uitstel van	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.



					Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen met 3 weken. Is Opdrachtnemer hiermee akkoord?	
13	1 en 2	Beschrijvend document	3.1	20	In de tabel beschrijft Opdrachtgever dat behalve A1 ook geschiktheidseis E3 bij Inschrijving dient te worden toegevoegd. Echter in de tekst onder dezelfde tabel schrijft Opdrachtgever dat bij Inschrijving in ieder geval A1 en E2 door Deelnemer dient te worden toegevoegd. Wat is correct?	In de tekst onder de tabel is abusievelijk een foutieve eis aangemerkt. Deelnemer dient bij Inschrijving in ieder geval A1 en E3 (referenties) bijvoegen.
14	1 en 2	Beschrijvend document	3.1	20	In de tekst staat Toevoegen A1 en A2. Dit zal volgens ons moeten zijn Toevoegen A1 en A3, is dit akkoord?	Zie vraag/antwoord 13.
15	1 en 2	Beschrijvend document	3.3	23	De Solvabiliteitsratio staat niet expliciet in jaarverslag van inschrijver Graag uw bevestiging dat expliciete vermelding van Eigen Vermogen en Totaal vermogen in jaar verslag ook akkoord is, opdat Inschrijver geen disproportionele kosten hoeft te maken om de accountant deze zéér eenvoudige berekening te laten valideren.	Dit is akkoord. Deelnemer kan de solvabiliteitsratio ook aantonen door een jaarverslag, waar een handleiding aan is toegevoegd en die duidelijk aangeeft op welke pagina's het eigen vermogen en het totaal vermogen zijn opgenomen, te overleggen om de verstrekte financiële gegevens te verifiëren.
16	1 en 2	Beschrijvend document	3.3	23	Inschrijver maakt gebruik van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij. Ziet Aanbestedende dienst het gebruik van deze geconsolideerde jaarrekening als een beroep op draagkracht als in Deel II-C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hetgeen zou betekenen dat ook de moedermaatschappij een UEA moet overleggen)? Of gaat Aanbestedende dienst ermee akkoord dat in de bewijsfase de accountantsverklaring met 403-aansprakelijkheidsverklaring als "eigen" bewijs van Inschrijver overlegd wordt?	Indien Deelnemer gebruik maakt van het jaarverslag van haar moedermaatschappij om daarmee te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan doet Deelnemer een beroep op de financiële draagkracht kracht van een derde en dient Deelnemer deel II-C van de UEA in te vullen en dient de derde ook een UEA in te vullen. Tevens dienen Deelnemer en derde Standaardformulier B te ondertekenen en bij Inschrijving in te dienen. De 403-verklaring dient meegestuurd te worden met Standaardformulier B.



17	1	Beschrijvend Document	3.4.1, E3	24	Bijlage A - Programma van Eisen beschrijft volgens Deelnemer een drietal portalwerkplekken, te weten: een self service portal, een bedrijfsportal (intranet) en een published desktop. Is deze aanname juist? Welke portalwerkplek bedoelt u bij competentie C: Ervaring met het leveren van een portalwerkplek voor minimaal 150 gebruikers?	De aanname is juist. Bij competentie C wordt de "published desktop" bedoeld.
----	---	-----------------------	-----------	----	---	--



18	1	Beschrijvend document	3.4.2	25	ISAE 3402: De assurance verklaringen die inschrijver aan haar klanten verstrekt zijn gebaseerd op de ISAE 3000 standaard, type II. In de ISAE3000 verklaringen van Inschrijver is integraal de scope opgenomen die in een ISAE3402 verklaring ook zou zijn opgenomen; daarnaast zijn ook nog andere belangrijke beheersingsmaatregelen en processen in scope waarover jaarlijks onafhankelijke assurance wordt verstrekt. Inschrjver is hiermee van mening dat de, in opdracht van Inschrijver verstrekte jaarlijkse ISAE3000 verklaringen, gelijkwaardig zijn aan ISAE3402 verklaringen.	Opdrachtgever is hier niet mee akkoord. Deelnemer dient te beschikken over ISAE 3402 Type II-rapportage, voor het organisatieonderdeel dat de gevraagde diensten levert.
----	---	-----------------------	-------	----	---	--



19	1	ISAE 3402 type II rapportage	3.4.2	25	Gegadigde vraagt Pantar de beschreven eis in lijn te brengen met artikel 3.65 A lid 2. Dit houdt in dat zij de eis zo aanpast dat slechts die werkzaamheden waarvoor de betreffende rapportage vereist is dienen te worden uitgevoerd door de betreffende onderaannemer.	Ingeval van Inschrijving als een Samenwerkingsverband of met onderaannemers, dienen de leden van het Samenwerkingsverband of met onderaannemers gezamenlijk aan te tonen dat Deelnemer aan de gestelde eisen voldoen. Voor het stuk waar onderaannemer verantwoordelijk is, dient Onderaannemer te beschikken over de gevraagde geschiktheidseisen (zie ook vraag/antwoord 18).
20	1	ISAE 3402 type II rapportage	3.4.2	25	Gegadigde vraagt Pantar de goedkeurende verklaring van de jaarekening van de registeraccount als gelijkwaardig te accepteren. Gegadigde is onderdeel van een beursgenoteerd concern en voldoet aan strenge normen op het gebied van betrouwbaarheid van de financiële gegevens.	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
21	1	ISAE 3402 type II rapportage	3.4.2	25	Gegadigde vraagt aanbestedende dienst deze eis te laten vervallen. Deze is buitensporig en beperkt de concurrentie.	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Zie ook vraag/ antwoord 18
22	1 en 2	Beschrijvend Document	5.1.2	28	Zijn de leden van het beoordelingsteam werkzaam binnen Pantar? Wat zijn de functies van de leden van het beoordelingsteam?	De leden van het beoordelingsteam kunnen werkzaam zijn bij Opdrachtgever. De functies van de leden van het beoordelingsteam acht Opdrachtgever niet relevant voor de beoordeling, onafhankelijk van hun functie zijn de leden van het beoordelingsteam zijn ter zake kundig. Zie ook paragraaf 5.1.2 van het Beschrijvend Document.



23	1	Beschrijvend Document	5.2	29	Inschrijver is van mening dat het onderdeel G2 Kwaliteit een relatief zeer lage weging kent (te weten maximale fictieve korting van € 1.000.000) in verhouding tot de Inschrijfprijs die berekend wordt over 5 jaar (geraamde opdrachtwaarde € 1.250.000 per jaar x 5 jaar = € 6.250.000). Concreet betekent dit dat een aanbidding die zeer laag scoort op Kwaliteit, kan leiden tot een winnende Inschrijving. Dit is volgens Inschrijver in strijd met de doelstelling van de aanbesteding om de beschikking te krijgen over een stabiele, veilige en betrouwbare ICT voorziening voor de medewerkers. Is Opdrachtgever bereid om het onderdeel Kwaliteit zwaarder te laten mee wegen en zo ja, hoeveel?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtgever meent met deze verhouding een goede prijs-/kwaliteitverhouding na te streven, passend bij situatie van opdrachtgever.
24	1	Beschrijvend document	5.2.	29	Onder de tabel geeft u het volgende aan: "Indien na de beoordeling twee of meer Deelnemers dezelfde fictieve laagste inschrijfprijs hebben, dan wordt het voornemen tot verlenen van de Opdracht uitgebracht aan de Deelnemer die zowel de gedeeld fictieve laagste inschrijfprijs heeft evenals het hoogste kortingspercentage op Gunningscriterium G2.1 heeft behaald." Wat wordt in deze context verstaan onder het hoogste kortingspercentage?	Opdrachtgever bedoelt hiermee de Deelnemer die de hoogste score op G2.1 heeft behaald en daarmee het hoogste kortingspercentage op G2.1 heeft behaald. Het kortingspercentage wordt berekend door de behaalde score te vermenigvuldigen met €5000.
25	2	Beschrijvend Document	6.1, 6.2.2, G2	31 en 40	U geeft onder perceel 2 aan dat er twee kwalitatieve gunningscriteria zijn, te weten: G2.2.1 en G2.2.2. In paragraaf 6.2.2 gaat u echter uit van de gunningscriteria G2.2.1 en G2.2.3 voor perceel 2. Wat is juist?	Voor perceel 2 wordt kwaliteit uitgevraagd door middel van één kwantitatief gunningscriterium (G2.1) en twee kwalitatieve gunningscriteria (G2.2.1 en G2.2.2). Het gunningscriterium Social Return voor perceel 2 heeft het nummer G2.2.2.



26	1	Beschrijvend document	6.2.2.	33	U geeft hier aan dat voor de aanvulende wensen 110 punten gescoord kan worden. De optelling en ook de tabel op pagina 31 geven anders aan, namelijk 120. Kunt u bevestigen dat het 120 punten moeten zijn.	Dit is correct. Voor gunningscriterium G2.1 van perceel 1 kunnen in totaal 120 punten gescoord worden.
27	1 en 2	Beschrijvend Document	Check-list	8	Dient Deelnemer per perceel de kwalitatieve gunningscriteria (G.2.2.) in één document aan te leveren. Of dient per gunningscriterium een apart document te worden opgesteld?	Deelnemer dient zijn uitwerking voor G2.2.1, G2.2.2 en eventueel G2.2.3 in een aparte documenten in te dienen.
28	1	Beschrijvend document		36	U geeft hier aan (overigens ook bij eis 106) dat voor het adoptieplan 60 punten gescoord kan worden. De tabel op pagina 31 geeft anders aan, namelijk 55. Kunt u bevestigen dat het 55 punten moeten zijn.	Dit klopt. Voor het adoptieplan kunnen Deelnemers maximaal 55 punten scoren.
29	1	Beschrijvend document	2.5.9		Is opdrachtgever akkoord met een clause dat indien valutakoersen buiten een overeen te komen bandbreedte vallen (omhoog of omlaag) , deze aanleiding zijn voor een aangepast aanbod naar opdrachtgever?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
30	2	Beschrijvend Document	G2.1	38	Het aanbieden van een Device as a Service concept gaat gepaard met een lease-financiering en de benodigde verplichtingen vanuit de leasemaatschappij richting Pantar. Is Pantar bereid dit soort financieringsverplichtingen aan te gaan?	Nee, Opdrachtgever gaat een Perceel een Overeenkomst aan met de winnende Deelnemer, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
31	2	Beschrijvend Document	G2.1	38	Wens 6: De mate van flexibiteit in uw werkplekken gerelateerd aan de diverse krimpscenario's zal effect hebben op de prijs per werkplek - in welke mate komt dit effect terug in uw prijzenblad en wordt het voor u meetbaar?	Opdrachtgever heeft door middel van eis 5 en wens 6 (zie Bijlage A - Programma van Eisen) aangegeven welke krimpscenario's van toepassing (kunnen) zijn. Het is aan Deelnemer de scenario's te verdisconteren in de prijs.



32	2	Beschrijvend Document	G2.1	39	Wens 8: dit soort deadlines zijn alleen te realiseren door vooraf gedefinieerde modellen op voorraad te houden, is Pantar bereid om daarvoor te betalen of in ieder geval een afname verplichting aan te gaan?	Door het stellen van deze wens is Opdrachtgever bereid hier te betalen. Echter, Opdrachtgever gaat geen afnamenverplichting aan.
33	1 en 2	Standaardformulier D: Ervaring Deelnemer			In het referentie-format gebruikt u onder punt 2 "Branche/aard referentie" en onder punt 6 "Branche/aard afnemende dienst". Wat is het verschil hiertussen? Hoe wilt u dat Deelnemer dit invult?	Branche/aard bij onderdeel 2 is gericht op de opdrachtgevende instantie, branche/aard referentie bij onderdeel 6 is gericht op het project/de betreffende opdracht.
34	1 en 2	Standaardformulier D: Ervaring Deelnemer			In uw referentieformat geeft u aan dat Deelnemer binnen 72 uur na een dergelijk verzoek bewijsstukken zal overleggen. Deelnemer gaat vertrouwelijk met informatie omtrent haar klanten om. Wat verstaat u onder deze bewijsstukken?	In principe is het indienen van Standaardformulier D afdoende. Indien de ingediende referentie hier aanleiding toe geeft, kan Opdrachtgever Deelnemers vragen bewijsstukken te leveren waarmee de referentie aangetoond kan worden (bijvoorbeeld een bewijs van de geleverde ICT-werkplekhardware voor minimaal 150 gebruikers voor competentie G of een tevredenheidsverklaring van de opgegeven opdrachtgevende instantie).



35	1 en 2	Standaardformulier D: Ervaring Deelnemer			Mag Deelnemer één referentieformulier gebruiken wanneer zij één klant voor meerdere competenties wil gebruiken, of dient per competentie een formulier gebruikt te worden?	Ja, Deelnemer mag één referentieformulier gebruiken van één opdrachtgevende instantie om meer dan één competentie aan te tonen. Voor perceel 1 dient Deelnemer (een) referentie(s) op te geven voor de kerncompetenties A t/m F. Deze kerncompetenties kan Deelnemer aantonen door middel van verschillende referenties bij verschillende opdrachtgevende instanties of door middel van een referentie waarmee Deelnemer meerdere kerncompetenties aantoont. Voor perceel 1 dient Deelnemer dus 1, 2, 3, 4, 5 of 6 maal Standaardformulier D in. Voor perceel 2 dient Deelnemer (een) referentie(s) op te geven voor de kerncompetenties G en H. Deze kerncompetenties kan Deelnemer aantonen door middel van verschillende referenties bij verschillende opdrachtgevende instanties of door middel van een referentie waarmee Deelnemer beide kerncompetenties aantoont. Voor perceel 2 dient Deelnemer dus 1 of 2 maal Standaardformulier D in.
36		Standaardformulier F: Prijzenblad	n.v.t.	1	Dell computers In de tekstvelden staat beschreven: " <i>Laptop vergelijkbaar aan Dell <typenummer></i> ". a) Maakt Pantar nu gebruik van deze Dell apparatuur? b) In hoeverre is Pantar tevreden of ontevreden met deze Dell computers?	a) Op dit moment maakt Opdrachtgever haast uitsluitend gebruik van Dell-apparatuur. b) Opdrachtgever is tevreden, maar acht de mate van tevredenheid niet relevant voor deze aanbesteding.



37	1	Standaardformulier F	Perceel 1	nvt	Prijzenblad geeft Deelnemer geen ruimte om te differentiëren in verschillende virtuele server, opslag en backup mogelijkheden (regel 6 en 7). Suggestie: breng alle maandelijkse kosten samen voor deze 2 line items en vraag om uitsplitsing in een aparte berekening om een goed inzicht in de aangeboden oplossingen en hun schaalbaarheid te verkrijgen.	Vraagsteller maakt hier een terecht punt. Indien Deelnemer meerdere typen virtuele servers of opslag kent dient hij dit in de extra regels onder respectievelijk regel 6 en regel 7 aan te geven in bijgevoegde Herziene Documentatie Standaardformulier F – G1 Prijzenblad. Indien Deelnemer geen verschillende types virtuele servers en/of opslag kent, dan dient Deelnemer alleen regel 7 en 15 in te vullen.
38	2	Bijlage prijsblad Perceel 2	n.v.t.	n.v.t.	Kunnen we er vanuit gaan dat de gevraagde prijzen gebaseerd zijn op een 0% krimpscenario?	Conform eis 5 (Bijlage A - Programma van Eisen), dient Deelnemer een maximaal krimp van 5% krimp sowieso in te prijzen. Indien Deelnemer aangeeft meer krimp te kunnen verrekenen (conform wens 6 (10% of 15% op jaarbasis) - Bijlage A - Programma van Eisen), dient Deelnemer deze 10% of 15% krimp mee te nemen in zijn in te dienen prijzen.
39	1 en 2	Standaardformulier G: G2.1 - Programma van Wensen			Dient dit standaardformulier G (Programma van Wensen) ook ondertekend te worden door Deelnemer? Is het mogelijk hiertoe velden in het Excel-bestand te voegen, zoals dat ook in Standaardformulier F: G1 - Prijzenblad is gedaan?	Standaardformulier G hoeft niet ondertekend ingediend te worden.
40	1	Standaardformulier_G_-_G2.1_Programma_van_Wensen[1]			Er lijkt een probleem te zijn met de drop down boxen van de laatste twee vragen. Kunt u dit checken en eventueel herstellen?	Dit klopt. Bij deze Nota van inlichtingen is een nieuw Standaardformulier G bijgevoegd, door middel van Herziene documentatie.
41	1	Informatiebijeenkomst			Tijdens de informatiebijeenkomst werd aangegeven dat Pantar met een proef Rndom Office 365 bezig is. Kunt u aangeven wat de omvang en de status etc. van deze proef is?	Opdrachtgever heeft de ambitie om de komende drie jaar meer tijds- en plaats onafhankelijk te gaan werken, maar heeft hier geen harde doelstellingen aan verbonden. Opdrachtgever is dan ook niet bezig met een officiële proef voor Microsoft Office365.



42	1	Informatiebijeenkomst			Tijdens de informatiebijeenkomst werd aangegeven dat er op dit moment veel te veel wordt geprint binnen Pantar. Kunt u aangeven wat het plan van Pantar is om de hoeveelheid printwerk te reduceren?	Opdrachtgever verwacht het printwerk te reduceren door met name personeelsdossiers te digitaliseren en werknemers in staat te stellen te vergaderen zonder geprinte agenda en stukken.
43		Informatiebijeenkomst			Wie is de eigenaar van het adoptieprogramma? Wie is verantwoordelijk voor het succes van het adoptieprogramma?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adoptieprogramma en dient in het adoptieprogramma aan te geven wat de randvoorwaarden voor het slagen van de adoptie zijn. De mate waarin randvoorwaarden worden gesteld en de inhoud hiervan wegen mee in beoordeling van het adoptieprogramma. Daarbij dient Deelnemer rekening te houden in het adoptieprogramma met de grootste doelgroep van Opdrachtgever; medewerkers van 45 jaar en ouder met een beperkt adaptatievermogen.
44	1	Informatiebijeenkomst			Spelen er meer aspecten in het adoptieprogramma en wie is daar de eigenaar van?	Zie vraag/antwoord 43.
45	1	Informatiebijeenkomst			Wat zijn de ideeën over de inrichting van het intranet en de toegang voor het veld/de doelgroep tot het intranet?	Zie hiervoor Bijlage A - Programma van Eisen en specifiek de eisen 1, 5, 7, 8, 9, 11, 22, 25, 41, 44, 46, 47, 48, 49 50 en 118.
46	1	Bijlage A - Programma's van eisen	algemeen		Wordt er (veel) van werkplek gewisseld op de fatclients? Verschillende gebruikers die steeds van dezelfde werkplek gebruik maken omdat ze bijv. op verschillende dagen of momenten werken mogen buiten beschouwing gelaten worden.	Ja. Er moet van uitgegaan worden dat op de FAT-clients door veel verschillende mensen wordt gewerkt, de laptops zijn persoonsgebonden.
47	1	Programma van Eisen	Ond 1	1	Kan Opdrachtgever een servicedeskrapportage over het afgelopen jaar overleggen met oa calls, incidenten en problemen?	Opdrachtgever stuurt deze rapportage mee bij Nota van Inlichtingen 2.



48	1	Programma van Eisen	Ond 1	1	Kunt u een volledig overzicht verstrekken van de applicaties die Opdrachtgever als 'Generiek' beschouwd?	Opdrachtgever bedoelt met generieke applicaties: Windows 10, Office, pdf-viewer, zip-software, browsers en virusscanner.
49	1	Programma van Eisen	Ond 1	1	Welke zaken verstaat u onder niet IT-gerelateerde zaken? Kunt u dit nader specificeren?	In eis 1 wordt niet gesproken over "niet IT-gerelateerde zaken", derhalve weet Opdrachtgever niet wat Deelnemer bedoelt met deze vraag en kan Opdrachtgever deze vraag niet beantwoorden.
50	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 1		Wordt er een skilled helpdesk die zowel 1e als tweede lijns ondersteuning biedt verwacht? En die de regie voert over alle meldingen die in de derde lijn naar andere oplosgroepen (dus eventueel andere partijen) worden doorgezet.	Hoe Opdrachtnemer 1e, 2e, 3e, etc inregelt, is aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever verwacht dat een eerste lijn meer is dan alleen een instrument om een ticket aan te maken. Veelvoorkomende issues zoals accountissues of FAQ-achtige vragen dient eerste lijn direct beantwoorden.
51	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 1	1	Heeft Opdrachtgever een opgave van het aantal incidenten en changes (tickets) dat wordt gemeld bij de helpdesk?	Opdrachtgever stuurt deze informatie mee bij Nota van Inlichtingen 2.
52	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 1	1	Hoeveel van deze tickets hebben betrekking op de dienstverlening in-scope en hoeveel meldingen hebben betrekking op de dienstverlening out-of-scope	Opdrachtgever stuurt deze informatie mee bij Nota van Inlichtingen 2.

53	1	Bijlage A - Programma's van Eisen,	Eis 1	1	Firewall <i>"Verzorgen van alle zaken omtrent in pandige bekabeling en LAN / WLAN apparatuur."</i> a) Wat is de reden dat het netwerk en het beheer ervan buiten scope wordt gesteld door Pantar? b) Zijn de vestigingen voorzien van een Firewall? Zo ja, welke? Bij wie ligt de verantwoordelijkheid van de Firewall (-s). c) Dienen de locaties onderling met elkaar te kunnen communiceren (netwerk technisch)?	Bij het "verzorgen van alle zaken omtrent in pandige bekabeling en LAN/ WLAN apparatuur" doelt Opdrachtgever op de fysieke bekabeling, exitpoints en switches. Beheer van de router en beheer van de firewall zijn onderdeel van scope. a) Opdrachtgever heeft een interne technische dienst en een technisch beheerder in de IT-organisatie. b) Ja, Fortigates. Opdrachtgever wenst deze in overleg met Opdrachtnemer te vervangen, maar koopt deze dan zelf in. Het beheer van de router en de firewall zijn onderdeel van de scope en dient (op afstand) te gebeuren door Opdrachtnemer. c) Locaties dienen via WLAN verbonden te zijn.
54	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 1	1	Verbindingen Pantar verzoekt de leverancier ook om de benodigde verbindingen naar de diverse locaties te leveren. Om een goede inschatting te kunnen maken van de benodigde lijnen verzoeken wij Pantar om aan te geven hoeveel medewerkers (met een geautomatiseerde werkplek) per locatie actief zijn. Het helpt daarbij om onderscheid te maken qua persona's (zoals beschreven in Bijlage E.) In eis 105 staat te lezen dat het om een 8-tal locaties gaat.	Zie hiervoor de informatie, gepubliceerd na de inlichtingenbijeenkomst (Toelichting en QA bij Presentatie Inlichtingenbijeenkomst 07-05-2019).



55	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 1	1	Portal "Een (digitale) portal-werkplek verzorgt die benaderbaar is vanaf alle typen devices van waaruit alle door Opdrachtgever gebruikte applicaties benaderd kunnen worden." Onze oplossing voorziet in de publicatie van de beschikbare cloud applicaties, meldingen en polls. Lokaal geïnstalleerde applicaties worden gebliceerd in het startmenu en de taakbalk. Is deze oplossing aanvaardbaar voor Pantar?	Ja, mits de portal voldoet aan de gestelde eisen (zie vraag/antwoord 25).
56	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 5 en 6	2	In perceel 2 worden aantallen fysieke werkplekken gedefinieerd. De nadruk ligt hier op het gebruik van laptops. In hoeverre is het nodig dat de laptopgebruikers toegang hebben tot de portalwerkplek? De laptops kunnen als een volledige werkplek ingericht worden waarmee het gebruik van een portalwerkplek voor de laptopgebruikers niet nodig is. Indien de opdrachtgever dit mogelijk acht graag bijstellen van de eis tot toegang van 400 medewerkers tot de portalwerkplek.	Iedere gebruiker heeft toegang tot zijn of haar (digitale) werkplek, 340 daarvan voorziet Opdrachtgever van een laptop om dat te doen, de rest doet dat via strategisch gesitueerde "vaste" werkplekken. De ervaring van een als "volledige werkplek ingerichte laptop" ziet Opdrachtgever. Van belang is wel dat het voor wat betreft de inhoud synchroniseert met de "digitale" werkplek.
57	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 7	2	Kan Opdrachtgever een softwarelijst overhandigen met specificaties van de generieke, specifieke en Cloud applicaties?	Zie hiervoor Bijlage F3. Applicatie 1 tot en met 13 behalve 12 is generiek, de overige applicaties zijn Specifiek.
58	1	Programma van Eisen	Ond 7	2	Dient de Portal werkplek de traditionele Windows Desktop volledig te vervangen?	Dit zou kunnen, maar hoeft niet zo zijn.
59	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 9	2	Als het technisch lastig is om de applicaties te tonen binnen een intranet waarop een gebruiker inlogt, mag er dan ook een link worden aan geboden naar de applicatie portal waarop de gebruiker middels SSO direct de applicaties kan starten?	Ja



60	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 12	2	Mogen hiervoor ook de door Pantar ingekochte TechSoup licenties voor worden gebruikt als deze toegepast kunnen worden volgens de spelregels van TechSoup?	Ja, deze mogen gebruikt worden. Zie voor deze applicatie de bijgevoegde Bijlage G1 Techsoup Productcatalogus.
61	2	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 12	17	Presteren apparatuur <i>"Indien apparatuur naar mening van Opdrachtgever onvoldoende presteert en/of niet meer marktconform is dient deze vervangen te worden."</i> a) Doelt de aanbestedende dienst op het vroegtijdig vervangen (binnen 4 jaar) van de apparatuur? b) Hoe dient de opdrachtnemer om te gaan met doorlopende kosten van deze vervroegde vervanging? c) Wat zijn de toetsingscriteria in zake performance?	a) Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer passende hardware bij de geleverde diensten, in ieder geval voor de eerste 3 jaar. b) Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedurende de initiële periode hardware en software op elkaar zijn afgestemd. c) Voldoet minimaal aan aanbevolen systeemeisen voor de aangeboden bestaande software op het moment van uitgifte of update van betreffende softwareleverancier.
62	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 13		U stelt in deze eis dat MS Office ook zonder internetconnectie gebruikt moet kunnen worden op de laptops en PC's. Wij nemen aan dat dit niet van toepassing is op Thin Clients. Kunt u dit bevestigen?	Dit klopt, de thin clients worden afgevoerd.
63	1	Programma van Eisen	Ond 14	2	De ervaring van Deelnemer is dat het gebruik van een verscheidenheid aan browsers het gebruiksgemak van de omgeving niet ten goede komt. Kunt u de keus voor minimaal 3 browsers nader toelichten?	Drie browsers zijn gedefinieerd. Dat is het minimum en ook het maximum voor aanvang van de dienstverlening.
64	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 16		Maakt Pantar nu al gebruik van licenties verkregen via Techsoup?	Ja, enkele operationeel (lokale office installaties op fat-clients) en een omgeving van O365 en MDM van Microsoft.



65	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 16	3	In deze eis geeft Opdrachtgever aan dat daar waar Opdrachtgever licenties goedkoper kan inkopen dan Opdrachtnemer (voor werkplekken of centrale systemen), deze licenties dienen te worden ingezet. Opdrachtnemer voorziet nu al specifieke Microsoft licenties voor centrale systemen die Opdrachtgever goedkoper kan inkopen onder non-profit pricing. Enig nadeel hierbij is dat deze optie minder flexibiliteit kent t.o.v. licentiemodellen SPLA en CSP. Hoe dient Opdrachtnemer hiermee om te gaan? Dient deze licentie dan, beargumenteerd, weggelaten te worden uit de pricing? Zo ja, hoe garandeert Opdrachtgever een level-playing field tussen de Inschrijvers?	Opdrachtnemer dient de non-profit pricing van Opdrachtgever mee te nemen in de pricing. Zie bijlage G1, G2 en G3. Zie daarnaast vraag/antwoord 60.
66	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 16		Wij veronderstellen dat hier patches op de door leverancier geleverde software betreft die eenvoudig zijn te implementeren. Is dit een juiste veronderstelling? Ter toelichting: de uitrol van nieuwe versies van software kunnen een behoorlijke impact hebben en kunnen daarom niet altijd gezien worden als standaard wijzigingen.	Het gaat hier om alle patches, releases, hot fixes. Bij nieuwe versies met grote impact kan overleg plaatsvinden en worden niet per definitie gezien als standaard wijzigingen.
67	1	Bijlage A - Programma's van Eisen,	Eis 22	3	BYOD Hier beschrijft de aanbestedende dienst het gebruik van privé en BYOD apparaten. Het onderwerp BYOD kwam tijdens de schouw (7-5-19 te Diemen) ter sprake en toen sprak Pantar de verwachting uit dat BYOD niet een logische keuze is voor Pantar. Kan de aanbestedende dienst dit onderwerp toelichten? In welke mate en voor welke apparatuur verwacht Pantar dat privé en BYOD apparaten wel gebruikt moeten kunnen worden?	BYOD is niet mogelijk bij Opdrachtgever. Opdrachtgever voorziet eenieder van devices om locatieonafhankelijk te werken. Er is echter geen bezwaar om BYOD te ondersteunen zolang dat op veilige en verantwoorde wijze kan.



68	1	Eisen en criteria	Pagina 3, punt 22		Welke eisen heeft Opdrachtgever in de huidige situatie gesteld aangaande security en privacy ten behoeve van BYOD?	Zie vraag/antwoord 67.
69	1	Eisen en criteria	Pagina 3, punt 25		Wat zijn de beoogde instellingen die hier worden bedoeld?	Instellingen zoals Toegang tot specifieke applicaties, lidmaatschap van groepen en daarmee toegang tot informatie, lees/schrijfrechten op die informatie.
70	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 25	3	Inschrijver vraagt zich af of dit ook door het ServiceCenter van Opdrachtnemer uitgevoerd mag worden (met name het toevoegen van een nieuwe medewerker), is dit akkoord?	Het is geen probleem, zelfs wenselijk als het servicecenter dit ook kan.
71	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 25	3	Portal functies <i>"Een (beperkt) aantal medewerkers (bv. teamleiders) dient de mogelijkheid te hebben via een selfserviceportal instellingen van collega (en nieuwe) medewerkers aan te passen. Zijn er technische afhankelijkheden waar wij rekening mee moeten houden met deze offline archief omgeving met de nieuwe oplossing? "</i> a) Hebben jullie een duidelijk rollenmodel voor jullie gebruikers? b) Kunnen we op basis van een functieprofiel rechten geautomatiseerd toekennen? c) Om welke instellingen gaat het hier precies?	A) er is een rollenmodel b) grotendeels wel c) Toegang tot specifieke applicaties, lidmaatschap van groepen en daarmee toegang tot informatie, lees/schrijfrechten op informatie



72	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 28	3	Raadpleegsystemen Hier beschrijft Pantar een aantal fysieke servers en de opdracht om 3 applicaties, die actief zijn op deze servers, over te zetten naar de nieuwe oplossing van de leverancier. a) Klopt het dat deze systemen 'as-is' overgezet dienen te worden zonder deze te migreren naar een actuele server- en applicatiesoftwareversie? b) Is dit een fysieke of virtuele serververhuizing? c) Om te kunnen bepalen welke servers in welke hoedanigheid mee moeten naar de nieuwe oplossing verzoeken wij Pantar om per applicatie de volgende informatie over de betrokken servers te verstrekken: Betrokken servernamen, fysiek of virtueel, OS versie, rol of rollen, applicaties, hoeveelheid data in gebruik, eventuele specifieke storage eisen, aantal toegekende CPU's, hoeveelheid toegekende memory en eventuele koppelingen met andere servers of applicaties. d) In hoeverre moeten de drie applicaties ook beschikbaar gemaakt worden voor eindgebruikers (en in welke aantallen)? e) Zijn er technische afhankelijkheden waar wij rekening mee moeten houden met deze offline archief omgeving met de nieuwe oplossing?	a) Ja, het gaat echter inmiddels nog slechts om applicatie PTV smarttour b) We hebben met leverancier besloten niet te migreren maar opnieuw op te bouwen. c) Zie Bijlage G6 - system_requirements_RO_ST_2019_en.pdf d) 3 gebruikers e) Offline archief is buiten scope. We migreren alleen actief gebruikte applicaties
73	1	Eisen en criteria	Pagina 3, punt 28		Welke applicaties dienen overgezet te worden naar Datacenterdiensten van Opdrachtnemer?	Zie vraag/antwoord 72.



74	1	Programma van Eisen	Ond 28	3	Kunt u aangeven wat de vereisten zijn aan de 3 over te zetten applicaties?	Zie vraag/antwoord 72.
75	1	Programma van Eisen	Ond 29	4	Dienen deze kosten opgenomen te worden in de aanbidding? Zo ja, kunt u de benodigde datacentervoorzieningen en looptijd nader specificeren?	Ja, zie vraag/antwoord 72, looptijden gelijk aan perceel 1.
76	1	Eisen en criteria	Pagina 4, punt 32		Welke speciale software inclusief systeem requirements worden hiermee bedoeld?	Het gaat hier om in en uitvoerapparaten. Denk aan speciale muizen, schermen, toetsenborden, spraakherkenningssoftware (nu dragon speak).
77	1	Eisen en criteria	Pagina 4, punt 33		Opdrachtgever wekt de suggestie dat fatclients binnen het MDM beheer dienen te vallen. Gaat opdrachtgever akkoord indien gebruik gemaakt wordt van additionele tooling voor het beheren van de fatclients?	Ja, voor de duidelijkheid, ook de laptops en GSM's en enkele tablets moeten binnen MDM-beheer vallen.
78	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 33	4	In hoeverre blijven er nog thinclients over als er ook nieuwe hardware wordt aangeschaft?	Geen, Opdrachtgever wenst geen thinclients meer te gebruiken.
79	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 33	4	MDM a) Welk soort devices betreft het? Wat is het OS en type? b) het betreft hier alleen zakelijke devices?	1. De nog door opdrachtnemer te verstrekken devices 2. Tablets IOS of Android 3. Enkele Windows 10 laptops (dell) b) ja
80	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 34		Kunt u aangeven wat u bedoelt met 'een voor de betreffende gebruiker relevante Pantar-contactenlijst'? Worden hiermee alleen Pantar interne contacten bedoeld?	Ja, hiermee worden alleen interne Pantar-contacten bedoeld.
81	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 34		Wordt hier over fysiek overzetten (van mobiel naar mobiel) van data gesproken of overzetten van een account?	Account + contactenlijsten
82	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 36	4	Ingangsdatum Eis 36 stelt dat de Ingangsdatum voor levering van diensten 8 maanden is, houdt dit in dat de doorlooptijd van het onboardings project 8 maanden is?	Dit klopt.

83	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 39	5	Kan Pantar aangeven hoeveel software licenties zij via Techsoup zouden kunnen inzetten? Wij menen dat hier een limiet aan zit per organisatie	Zie vraag/antwoord 60.
84	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 39		Kan Pantar exact aangeven over welke licenties PANTAR beschikt die door inschrijver gebruikt kunnen worden (welke en hoeveel)?	Zie vraag/antwoord 60 en 83. Het is aan Deelnemer om te bepalen welke licenties zij wil/gebruiken.
85	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 39	4	Licenties Opdrachtnemer kan indien van toepassing bestaande licenties van Opdrachtgever gebruiken en dit verwerken in de prijs van zijn offerte. Om te kunnen bepalen welke oplossing het meest interessant is voor Pantar zouden wij graag een overzicht ontvangen van deze bestaande licenties met de TechSoup kosten.	Zie vraag antwoord 60 en 83.
86	1	Programma van Eisen	Ond 39	5	Kunt u een overzicht verstrekken van de licenties die Opdrachtgever in eigendom heeft, inclusief eventuele supportovereenkomsten en/of software assurance?	Deelnemer kan ervan uitgaan dat er geen licenties hoeven te worden overgenomen. Wel kan er gebruik gemaakt worden van het Microsoft non-profit programma en andere via Techsoup te verkrijgen licenties wanneer dat prijstechnisch interessant is.



87	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 40	5	Gegevensuitwisseling Kan opdrachtgever de gegevensuitwisseling specificeren zodat een reële inschatting van de benodigde eenmalige of maandelijkse inspanningen kan worden gedaan om deze gegevensuitwisseling in stand te houden? De in bijlage F2 geschetste koppelingen lijken af te wijken van hetgeen tijdens de schouw op 7-5-19 te Diemen is getoond. Kan de aanbestedende dienst deze afwijking toe lichten?	1. Afwijking: Er loopt een project om het gebruik van Groenvision uit te breiden en ook van plannings- en rapportagefunctionaliteit in dat pakket gebruik te maken. Deze is op de huidige illustratie ingetekend. De status van het project is een beperkte pilot zonder koppelingen. Er kan dus ook nog geen specificatie van die koppeling worden gegeven. 2. koppeling workforce -> Exact: personeelsgegevens; NAW, email, telefoon, plaats in organisatie. 3 bestanden worden dagelijks via SFTP geplaatst en middels een scheduled task verwerkt in exact. 2. Workforce -> compas Idem 2. Workforce -< coachview idem, echter handmatig geplaatst 2. Exact Synergy <-> Exact Globe standaardfunctionaliteit van Exact. In eigen beheer.
88	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 41		Kunt u aangeven hoeveel medewerkers gelijktijdig video moeten kunnen kijken?	Maximaal 25% van de medewerkers per vestiging.
89	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 41		Verbindingen dienen toereikend te zijn voor het door meerdere medewerkers gelijktijdig bekijken van video's op de portalwerkplek of internet. Hoe wordt hiermee omgegaan voor thuiswerkplekken?	Thuiswerkplekken (eigen hardware) zijn buiten scope.



90	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 42		Hoe wordt de huidige performance van de applicaties ervaren?	Dit wordt op dit moment verschillend per locatie ervaren, maar de meting is niet adequaat. Opstarten/inloggen duurt lang en het draaien van queries op exact ook, in de ergste gevallen loopt de tekst wat achter op het typen.
91	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 42	5	Performance <i>"Opdrachtnemer garandeert dat alle hard- en software (en ook bijvoorbeeld de bandbreedte van de verbindingen) die hij inzet, voldoende zijn om goede performance van de applicaties en een goede gebruikersbeleving van medewerkers van Opdrachtgever te behalen, dit gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst."</i> Kan de opdrachtgever het meten van "voldoende" en "goede performance" SMART (meetbaar) maken?	Dit levert in de praktijk een fijnmazig resultaat op en wij willen dit in samenspraak met Opdrachtnemer beschrijven. Zie ook eis 66 en 67.
92	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 45	5	Kan opdrachtgever aan om welke applicaties het hier gaat? Niet alle applicaties werken met een AD.	Eis 45 is gericht op hetgeen Opdrachtnemer inzet om een digitale werkomgeving te organiseren. De applicaties van Opdrachtgever waarvoor SSO nu van belang is staan in eis 48.
93	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 46	5	Welke delen of wat wil Pantar precies open stellen voor externen binnen de portal? Hier dienen duidelijke afspraken over gemaakt te worden in het kader van mogelijke datalekken. Hoe stelt Pantar zich dit voor?	Het doel is ook juist om datalekken te voorkomen. Opdrachtgever is onderdeel van een netwerk van organisaties en er wordt veel gevoelige informatie per beveiligde email verspreid. Liever stel je informatie beschikbaar binnen een beschermd domein. Zie ook vraag/antwoord 95.



94	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 46	5	Wat moeten deze 'externen' gaan doen op de portal? Waarom moeten zij toegang krijgen?	Voorbeelden zijn onze ARBO artsen, contactpersonen bij het UWV, Gemeente Amsterdam en Gemeente Diemen. De actuele situatie is dat er enorm veel gemaild wordt. Ervan uitgaande dat informatie die we delen via het portal benaderd wordt moet dan toegang gegeven kunnen worden. Het gaat echter om het delen van informatie die ook heel gevoelig kan zijn en waarvan we daarom liever geen kopieën verspreiden.
95	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 46	5	Niet alle applicaties ondersteunen SSO. Kan de opdrachtgever welke applicatie zij verwachten dat dit moeten kunnen?	Nee, Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer hierin adviseert, waarbij SSO zo veel mogelijk wordt toegepast.
96	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 46	5	Opdrachtgever stelt dat iedere andere applicatie met meer dan 50 gebruikers SSO moet kunnen. Echter dit is sterk afhankelijk of de applicatie dit kan. Kan dit specifiek gemaakt worden om welke applicaties het hierbij gaat?	Zie vraag/antwoord 95.
97	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 48		Kan u aangeven welke versie van Exact Globe en Exact Synergy Pantar in gebruik heeft?	262 sp2 Synergy 417 sp2 Globe
98	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 48		Heeft Pantar plannen en/of tijdslijnen voor het overgaan van Exact Globe en Exact Synergy on premise naar een webversie/SaaS-versie?	Nee
99	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 48	5	Onderste bullet "Iedere andere applicatie met meer dan 50 gebruikers". Welke applicaties betrefit dit dan en hoeveel zijn het er? En ondersteunen al deze applicaties SSO (Single Sign On)?	Zie vraag/antwoord 95.
100	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 48	5	Applicaties "Iedere andere applicatie met meer dan 50 gebruikers". Kan de aanbestedende dienst deze applicaties specificeren?	Zie vraag/antwoord 95.



101	1	Programma van Eisen	Ond 48	5	Deelnemer is voor het inzetten van Single Sign-on afhankelijk van de technische mogelijkheden van de applicaties. Suggestie om toe te voegen 'indien de betreffende applicatie Single Sign-on functionaliteit ondersteunt'	Akkoord
102	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 49	5	SaaS applicatie <i>"Opdrachtnemer garandeert dat applicaties die als SaaS-dienst worden afgenomen door Opdrachtgever gebruikt kunnen worden vanuit de portalwerkplek zonder dat hiervoor aanvullende maatregelen nodig zijn."</i> Bedoeld de aanbestedende dienst hier de cloud applicaties zoals gespecificeerd op bladzijde 2 van Bijlage F3 - Informatie huidige applicaties (Apptimize, Compas Online, Exact Online, Groenvision, Technitrace en ADP Online Workforce)?	Ja
103	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 55	6	Verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer deze informatie doorgeeft aan opdrachtgever?	Onze lokale beheerders krijgen live inzage in de status. Zodra een gebruiker wordt geblokkeerd van bedrijfsresources omdat het apparaat niet aan de voorwaarden voldoet kan er effectief service worden verleend.



104	1	Eisen en criteria	Pagina 6, punt 55	Wat is het huidige beleid van de Opdrachtgever ten aanzien de apparatuur die niet voorzien zijn van de juiste beveiligingsvoorzieningen? En welke eisen mogen aan de gebruikers gesteld worden?	Bij inzet van eigen apparatuur zitten is er op dit moment geen specifiek beleid. Er is wel multifactorautorisatie afgedwongen buiten de locaties van Opdrachtgever. Ten aanzien van door werkgever verstrekte hardware is onderstaande een passage uit het informatiebeveiligingsbeleid <i>3.1 Verantwoordelijkheid voor bedrijfsmiddelen</i> Scope Onder Bedrijfsmiddelen wordt de volgende apparatuur verstaan: - Laptops - Desktop pc's - Headsets - Smartphones - Monitoren - Docking stations - Toebehoren van bovenstaande bedrijfsmiddelen, zoals bekabeling, toetsenborden en muizen - Simkaart met abonnementen t.b.v. mobiele telefonie en -data Infrastructurele apparatuur, zoals netwerkkapparatuur, servers en stroomvoorziening wordt niet beschouwd als bedrijfsmiddel, hier wordt wel toegang toe verleend maar niet verstrekt aan een individueel persoon. Privé eigendommen van medewerkers, zoals smartphones, worden eveneens niet beschouwd als Bedrijfsmiddel en vallen derhalve buiten scope van het Informatiebeveiligingsbeleid. Risico's • Bedrijfsmiddelen en informatie zijn
-----	---	-------------------	-------------------	---	---



					blootgesteld aan risico's zoals diefstal, beschadiging of onoordeelkundig gebruik, waarbij niet voor alle ICT-configuratie items is vastgelegd wie de eigenaar/hoofdgebruiker is. • Onduidelijkheid wie verantwoordelijk is voor gegevensbestanden, waardoor ook niemand verantwoordelijk is voor de beveiliging, inhoud en kan optreden bij incidenten. Beheersmaatregelen • Alle bedrijfsmiddelen moeten geïdentificeerd zijn er moet een inventaris van worden bijgehouden. • Alle informatie en bedrijfsmiddelen, die verband houden met ICT-voorzieningen aan een 'eigenaar' (een deel van de organisatie) toewijzen. • Regels vaststellen, documenteren implementeren voor aanvaardbaar gebruik van informatie en bedrijfsmiddelen die verband houden met ICT-voorzieningen. • Apparatuur, informatie en programmatuur van de organisatie mogen niet zonder toestemming vooraf van de locatie worden meegenomen. • De verantwoordelijkheid voor specifieke beheersmaatregelen mag door de eigenaar worden gedelegeerd, maar de eigenaar blijft verantwoordelijk voor een goede bescherming van de bedrijfsmiddelen. • Medewerkers dienen bij het gebruik van ICT-middelen, social media en informatie van Pantar de nodige zorgvuldigheid te betrachten en de integriteit en goede naam van Pantar te waarborgen.
--	--	--	--	--	--



					• Medewerkers gebruiken informatie van Pantar primair voor het uitvoeren van de aan hen opgedragen taken en het doel waarvoor de informatie is verstrekt. • Privégebruik van informatie van Pantar en bedrijfsmiddelen is niet toegestaan. • Voor het werken op afstand en het gebruik van privémiddelen worden nadere regels opgesteld. Echter, de medewerker is gehouden aan regels zoals: - o Illegale software mag niet worden gebruikt voor de uitvoering van het werk. - o Er bestaat geen plicht de eigen computer te beveiligen, maar de informatie van Pantar daarop wel. - o Het verbod op ongewenst gebruik in de (fysieke) kantooromgeving geldt ook als dat via de eigen computer plaatsvindt. • De medewerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen om informatie van Pantar te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik. De medewerker houdt hierbij in ieder geval rekening met: - o de beveiligingsclassificatie van de informatie (zie hieronder); - o de door de Pantar gestelde beveiligingsvoorschriften (o.a. dit informatiebeveiligingsbeleid); - o aan de werkplek verbonden risico's; het risico door het benaderen van informatie van Pantar met andere dan door Pantar verstrekte of goedgekeurde ICT-apparatuur.
--	--	--	--	--	--



105	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 57	6	Welke gegevens wordt hiermee bedoelt? Hoe ziet opdrachtgever dit voor zich?	Gegevens die Opdrachtnemer opslaat ten behoeve van de beheerdomeinen.
106	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 57		Bewaartermijnen van gegevens dienen instelbaar te zijn. Hoe ziet Pantar het proces hiervoor?	Er is geschreven over privacy by design & privacy by default. Dit zit in die context. Van ons wordt verwacht dat we afhankelijk van het gegevenstype specifieke bewaartermijnen hanteren. Onderscheid wordt gemaakt tussen bijvoorbeeld financiële, juridische en persoonsgegevens. Een gegevensclassificatie met daaraan gekoppelde bewaartermijn die gehanteerd word kan organisaties enorm helpen om efficiënt te conformeren aan deze wettelijke eisen.
107	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 57	6	Bewaartermijnen <i>"Bewaartermijnen van gegevens dienen instelbaar te zijn".</i> Op welke "gegevens" wordt hier bedoeld? Kan de aanbestedende dienst dit verduidelijken?	Zie vraag/antwoord 106.
108	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 60 en 61		Dienen de kosten voor de jaarlijkse penetratietesten en security scans opgenomen te worden in de beheerprijs?	Ja, deze kosten dient Deelnemer op te nemen.
109	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 66 en 67		In eis 66 wordt een inventarisatie van een adequaat performance niveau vastgelegd. Wat is het huidige performance niveau?	Het verschilt per locatie maar niet helemaal adequaat. Opstarten/inloggen en het draaien van queries duurt lang, in de ergste gevallen loopt de tekst wat achter op het typen.
110	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 66 en 67		In eis 66 geeft u aan in de inventarisatiefase gezamenlijk een adequaat performance niveau te bepalen en vast te leggen. In eis 67 geeft u al een performance niveau. Dit lijkt tegenstrijdig met elkaar. Kunt u dit nader toelichten?	Opdrachtgever wenst dit samen met Opdrachtnemer te definiëren, 67 doet wel een voorzet om beeld te geven bij het "ambitieniveau", echter de uitwerking wordt altijd fijnmazig.



111	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 67	7	Bullet 1: De ingezette hard- en software dient 95% van de dagelijkse veel gebruikte 'ICT-activiteiten' van de medewerkers geheel uit te voeren binnen één seconde". Inschrijver wenst dat Opdrachtgever hierin een nuance aanbrengt op basis van het type applicatie. Op een SaaS applicatie heeft Opdrachtnemer namelijk slechts beperkt invloed als het gaat om performance. Is Opdrachtgever bereid deze nuance aan te brengen en zo ja, welke?	Zie vraag/antwoord 108.
112	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 75		De inzet van Office 365 is gewenst als onderdeel van deze opdracht. Het service level van Office 365 valt buiten de invloed van de Inschrijver. Inschrijver stelt voor de on-beschikbaarheid van Office 365 (en andere onderdelen buiten de invloedsfeer van Inschrijver) buiten de SLA te houden en de SLA vast te stellen voor die onderdelen waarop Inschrijver invloed uitoefent. Kunt u hier mee instemmen?	Akkoord, niet alleen voor O365 maar voor alle externe cloudapplicaties.
113	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 77		Is de responsetijd 1 uur of 1 etmaal (24 uur)?	Opdrachtgever bedoelt 1 uur (60 minuten).
114	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 77		De responsetijd is hierbij maximaal 1 (etmaal) uur na melding ervan. Bedoeld u 1 etmaal of 1 uur?	Zie vraag/antwoord 113.
115	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 78		De oplostijd is maximaal 24 (kantoor) uur na het melden van een bug of probleem. Bedoeld u hier 24 uur tijdens kantoordagen?	Ja.
116	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 79		Wat zijn de huidige SLA afspraken? Kunt u deze verstrekken?	Nee, Opdrachtgever acht deze niet relevant voor uw Inschrijving.
117	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 79		Kunnen wij een overzicht van alle meldingen van het afgelopen jaar ontvangen? Met daarbij de categorisering van soort (bv werkplek, printer, applicatie, etc) issues en de prioriteiten?	Opdrachtgever stuurt deze informatie mee bij Nota van Inlichtingen 2.



118	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 80		We interpretern 'livegang' als de ingangsdatum van de SLA. Kunt u aangeven of dit de juiste interpretatie is?	Ja, beoogd dus 01-01-2020.
119	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 80		Inschrijver interpreteert de 25% korting, als een korting op het afgesproken maandelijkse bedrag? Kunt u dit bevestigen?	Ja, dit kan Opdrachtgever bevestigen. Zie ook vraag/antwoord 120.
120	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 80	8	Inschrijver acht de boetesclausule van 25% van het maandbedrag indien niet aan het gestelde in de SLA wordt voldaan, niet realistisch. Kosten voor Opdrachtnemer (bijvoorbeeld licentiekosten Microsoft en dergelijke) lopen immers ook gewoon door voor Opdrachtnemer. Inschrijver is bereid om een boeteclausule dan wel bonus/malus regeling overeen te komen, in nader overleg met Pantar na gunnin. Dit aangezien hier randvoorwaarden voor moeten worden afgestemd die niet in een paar regels te vervatten zijn. Is Opdrachtgever bereid hiermee akkoord te gaan?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Zij past de eis wel als volgt aan: In de SLA/XLA wordt een (boete)clausule opgenomen waarbij er vanaf de derde maand na 'livegang' een (eenmalige) korting van 25% op de maandelijkse factuur wordt verstrekt indien in twee opvolgende maanden niet aan het gestelde in de SLA wordt voldaan. Dit kan zich hierna iedere volgende maand herhalen. Na de eerste maand waarin niet aan het gestelde in de SLA wordt voldaan volgt binnen 10 werkdagen een verbeterplan waarin reeds genomen of nog te nemen maatregelen worden voorgesteld waarmee voorkomen wordt dat dezelfde problemen opnieuw optreden. Indien blijkt dat de algehele dienstverlening, tevredenheid van klanten en/of genomen maatregelen als adequaat wordt beoordeeld kan Opdrachtgever besluiten de boeteclausule niet te gebruiken. Het gaat Opdrachtgever niet primair om de boete maar om te waarborgen dat er voortdurend goede dienstverlening wordt geleverd.

121	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 80	8	Is er ook mogelijkheid tot een malus waarin wordt afgesproken er boven de SLA wordt gepresteerd?	Nee, opdrachtgever verwacht maximale service, de service levels geven een redelijke ondergrens aan.
122	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 80	8	Is er mogelijkheid tot een alternatief voorstel voor een bonus/malus regeling?	Zie vraag/antwoord 120.
123	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 93		Wat wordt met deze eis bedoeld? Moet de huidige backup voorziening worden overgenomen? Of moet de archivering worden overgenomen/uitgevoerd?	Bedoeld wordt dat er geen sprake mag zijn van dataverlies als gevolg van de migratie en er dus geen periode ontstaat waarin er bij een calamiteit geen backup beschikbaar is van email, bestanden en databases van de kern-applicaties die door inschrijver worden gehost.
124	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 93	9	Wat is de huidige omvang van deze back-up?	Zie daarnaast Bijlage F1. De Retentie is mix van 14 dagen, 30 dagen en 30 dagen tape en is in totaal 8733,40GB.
125	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 93	9	Met wat voor systeem is de huidige back-up gemaakt en kan deze overgezet worden naar een andere back-up omgeving?	Comvault. Of deze overgezet kan worden naar een andere omgeving is aan Deelnemer.
126	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 93	9	Bestaande backups "De gegevens in de huidige back-ups moeten worden overgenomen." a) Welke backup oplossing gebruikt Pantar momenteel? b) Kunt u de backup historie (retentie) beschrijven?	Zie vraag/antwoord 125.
127	1	Eisen en criteria	Pagina 9, punt 93		Welk backupoplossing gebruikt de opdrachtgever op dit moment?	Zie vraag/antwoord 125.

128	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 96	9	Instellingen <i>"Opdrachtnemer dient instructie te verzorgen (op schrift of e-learning) voor circa 5 medewerkers (op basis van 'train the trainer') die instellingen van collega's via de selfservicevoorziening kunnen aanpassen."</i> Kan de aanbestedende dienst aangeven op welke "instellingen" wordt bedoeld?	Functioneel beheer zoals toekennen applicaties, blokkade/deblokkade, lidmaatschap van groepen, toegang tot informatie, password resets ed.
129	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 98, 99, 112	9, 11	Voor de Inschrijver is het onduidelijk wat de weging is van het op te leveren concept Plan van Aanpak en concept SLA. Gelieve opheldering te geven waar dit wordt meegenomen in de weging voor gunning?	Het op te leveren Plan van Aanpak en de concept SLA voor eis 98, 99, 112 worden niet meegenomen voor beoordeling voor gunning.
130	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 98, 99, 112	9, 11	Inschrijver vraagt zich af of volstaan kan worden met een standaard Plan van Aanpak voor dergelijke migraties en een standaard SLA die na gunning van de opdracht verder op maat wordt geschreven in samenwerking met Pantar?	Het is aan Deelnemer welke plan van aanpak of SLA hij meezendt zolang deze voldoet aan de minimum eisen.
131	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 104		Inschrijver is een voorstander van een demo en stelt voor deze te waarderen en op te nemen in de gunningscriteria en fictieve inschrijfprijs.	Dit is geen onderdeel van de gunningsmethodiek

132		Bijlage A - Programma's van Eisen,	Eis 105	10	Adoptieprogramma <i>"Een aantal medewerkers zullen van apparatuur worden voorzien (bv laptops) die zij nu nog niet hebben."</i> a) Om welke aantallen gaat het precies? b) Kunnen wij een overzicht krijgen van de apparatuur die opnieuw ingezet dient te worden. Dit bij voorkeur in de vorm van een export van de CMDB met daarin ten minste de volgende gegevens: Merk, type, soort, Os versie, aanschafdatum, soort harddisk (SSD of HDD) en geheugen.	a) Laptops zijn nu uitzondering (ongeveer 25). Het gaat dan dus om 315 nieuwe laptopgebruikers B) Het zijn Dell Vostro met een i5 processor, 8GB werkgeheugen, SSD, Windows 10 laptops die gedurende de tweede helft van 2018 en nog in 2019 aangeschaft zijn. Het doel is altijd geweest identieke laptops in te kopen, maar het aanbod varieert zo nu en dan. Oudere laptops, of die niet aan deze minimale set eisen voldoen zullen worden afgevoerd of misschien nog ergens voor worden ingezet. Deze maken in ieder geval geen onderdeel uit van de "beheerde omgeving"
133	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 105	10	Mag leverancier ook zelf een voorstel doen tot een adoptieprogramma en volgorde?	Deelnemer dient een adoptieplan in te dienen conform eis 105 en het Beschrijvend document (paragraaf 6.2.2).
134	1	Programma van Eisen	Ond 111	11	Verwacht u 1e lijns onsite support gedurende de looptijd van de overeenkomst? Zo ja, is dit voor alle locaties?	Nee, alleen offsite
135		Bijlage A - Programma's van Eisen,	Eis 122	12	Wijzigingen <i>"Niet-standaard wijzigingen dienen tegen het in het prijzenblad opgenomen gemiddelde uurtarief te worden verzorgd."</i> Waar en op welke wijze dienen de inschrijvers dit te vermelden op het prijzenblad?	Deelnemer dient een uurtarief voor niet standaard changes in de bijlage Herziene Documentatie 24-5-2019 Standaardformulier F – G1 Prijzenblad. Per grote change worden nadere afspraken gemaakt.
136	1	Bijlage A - Programma's van eisen	Eis 123		Inschrijver verwacht dat zij betrokken is bij de keuze voor en implementatie van nieuwe applicaties. Onder akkoord verstaan we ook een akkoord van de Inschrijver. Is dit een juiste interpretatie van "akkoord"?	Indien Deelnemer zich het recht wil voorhouden applicaties niet in het eigen domein te plaatsen is dat, mits afdoende gemotiveerd en er een alternatief voor handen is, akkoord.



137	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 123	12	Inschrijver acht het niet reëel om deze deadline van 10 werkdagen te stellen, aangezien hierbij een afhankelijkheid bestaat van medewerking en ondersteuning door de betreffende applicatie leverancier, het testen door de eindgebruikersorganisatie van Pantar etc. Dit dient derhalve een streven te zijn en geen eis. Is dit akkoord?	Dit is akkoord. Deze eis wordt aangepast naar oplevering op de testomgeving. Wachttijden als gevolg van wachttijden op derden worden niet meegerekend in de doorlooptijd.
138	2	Programma van Eisen	eis 1	n.v.t.	Is de bestaande KA-hardware eigendom van Pantar?	Ja
139	2	Programma van Eisen	eis 1	n.v.t.	Kan Pantar een actuele CMDB uitdraai verzorgen waarin de op dit moment in gebruik zijnde aantallen hardware configuraties zijn opgenomen?	Ja, zie Bijlage G4 en G5.
140	2	Programma van Eisen	eis 1	n.v.t.	Bestaat er een mogelijkheid om de huidige in gebruik zijnde KA-Hardware op te kopen/in te ruilen?	Dit is een mogelijkheid echter dit valt buiten de scope van deze opdracht
141	2	Programma van Eisen	eis 3	n.v.t.	Welk type beeldschermen heeft Pantar momenteel in gebruik?	Dell 24 inch full HD, maar diverse specifieke typen.
142	2	Programma van Eisen	eis 3	n.v.t.	Is Pantar voornemens om ook de beeldschermen en accessoires (muis toetsenbord) te vernieuwen? En zo ja op welke termijn?	De leeftijd en het gebruik varieert sterk. We voorzien wel dat een groot gedeelte in 2022 jaar aan vervanging toe zal zijn.
143	2	Programma van Eisen	eis 3	n.v.t.	Welk type beeldscherm connectoren (HDMI, Displayport) zijn vereist om de huidige beeldschermen aan te sluiten?	Displayport, hoewel de laatste sets monitoren daarnaast ook HDMI ondersteunen.
144	2	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 7		Is opdrachtgever bereid deze eis aan te passen naar 14 dagen?	Nee.



145	2	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 13	17	Looptijd WaaS dienst <i>"Ook apparatuur die later wordt afgenomen dan bij de start van de overeenkomst dient eenzelfde contractuele einddatum te kennen als de overige apparatuur (en de overeenkomst) en op basis van het prijsmodel en de afgegeven prijsberekening te worden geprijsd."</i> In theorie zou dit kunnen betekenen dat opdrachtnemer een deel van de apparatuur vervroegd moet afschrijven. a) Kan Pantar aangeven welke verwachtingen er bestaan rondom de af te nemen en de te vervangen werkplekken? b) Welke zekerheden kan Pantar geven rondom de samenstelling en omvang van de werkplekomgeving?	a) Dat er sprake zal zijn van verloop gedurende de periode(n) is een gegeven. Wat we willen voorkomen is dat er aan het einde van een periode geen afscheid genomen kan worden van (een gedeelte van) de hardware. Wat er gevraagd wordt is een duidelijke en reële set afspraken rondom afschrijving, vervangings- of restwaarde. b) De samenstelling, ongeveer 340 mobiel en 60 vast zal naar verwachting nagenoeg exact zijn. De vaste plekken zijn bedoeld voor specifieke plekken zoals opleiding, recepties, bewaken etc. Zekerheden volgen logisch uit het gevraagde rondom flexibiliteit. Niet flexibel = zeker.
146	1	Beschrijvend document	Bijlage E	54	Kunt u aangeven welke functionaliteit per persona op de mobiele telefoon wordt verwacht?	Bellen, skype, email, toegang tot portal en het maken van foto's voor elk persona.
147	1	Bijlage_F2_-_Informatie_huidige_situatie[1]		2	Is er een overzicht te verkrijgen waarin de er meer informatie over de servers beschikbaar is? O.a. welke applicaties draaien er op hoeveel CPU en geheugen er in zit en welk OS er op draait?	Zie vraag/antwoord 148.



148	1	Bijlage_F2_-_Informatie_huidige_situatie[1].pdf	n.v.t.	2	Servers Hier staan de opgetelde resources weergegeven van de huidige servers. Om te kunnen bepalen welke servers in welke hoedanigheid mee moeten naar de nieuwe oplossing verzoeken wij Pantar om per server de volgende informatie te verstrekken: Naam, fysiek of virtueel, OS versie, rol of rollen, applicaties, hoeveelheid data in gebruik, eventuele specifieke storage eisen, aantal toegekende CPU's, hoeveelheid toegekende memory en eventuele koppelingen met andere servers of applicaties.	Zie Bijlage G6. Daarnaast de volgende informatie: Applicatieserver Exact Globe Xeon E5 2683v4 @ 2,10ghz 2,10ghz, 8GB, 150Gb Webserver Exact synergy Xeon E5 2683v4 @ 2,10ghz 2,10ghz, 32GB, 175GB Microsoft SQL database 8cpu, 8Gb, 2Tb De overige kantoorautomatisering wordt niet gespecificeerd, dit acht Opdrachtgever niet relevant. Zie hiervoor bijlage F2.
149	1	Bijlage F3	nvt	1	Kunt u de specificaties van de huidige applicatieservers verstrekken?	Zie vraag/antwoord 148.
150	1	Bijlage B en C	nvt	nvt	Opdrachtgever heeft een uitgebreide Concept Overeenkomst en daarnaast de ARBIT bijgevoegd. Wil Opdrachtgever ook nog de ARBIT voorwaarden van toepassing wil verklaren? De overgelegde Concept Overeenkomst is namelijk behoorlijk allesomvattend en bevat bovendien geen verwijzing naar ARBIT.	Er is sprake van 2 percelen. De Arbit-voorwaarden zijn van toepassing op de ICT-werkplekdiensten. De Arbit-voorwaarden maken geen deel uit van de uitgebreide IaaS-overeenkomst.
151	1 en 2	ARBIT-2018	8.3		Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Opdrachtnemer. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie?	De lezing dat de rechten van intellectueel eigendom berusten bij de Opdrachtnemer geldt alleen voor rechten van intellectueel eigendom op maatwerkprogrammatuur. Dat is programmatuur die "specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd". Dit is dus niet het geval voor



						pakketsoftware en standaardsoftware van Opdrachtnemer. Voor deze pakket- en standaardsoftware blijven de rechten van intellectueel eigendom berusten bij de Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer slechts een pakket implementeert en geen software ontwikkelt, zullen er ook geen rechten van intellectueel eigendom aan Pantar toekomen. Het voorstel wordt niet overgenomen.
152	1 en 2	ARBIT-2018	8.5		Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Opdrachtnemer verzoekt u beleefd het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen of aan te geven tot welk maximum bedrag de vrijwaring wordt beperkt. Opdrachtnemer stelt voor om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie?	De vrijwaring volgt de uitzondering die de wet (art. 1019h Rv) maakt voor aansprakelijkheid voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten. Als Opdrachtgever gebruik maakt van de door Opdrachtnemer aangeboden oplossing en de oplossing inbreuk maakt op rechten van intellectueel eigendom van derden, en Opdrachtgever wordt aangesproken door die derde, kan deze derde (op grond van artikel 1019h Rv) volledige proceskostenveroordeling vorderen van Opdrachtgever. Als Opdrachtgever de voorgestelde wijziging van beperkte vrijwaring zou overnemen, blijft Opdrachtgever met schade zitten ter hoogte van het verschil tussen het bedrag van de volledige proceskostenveroordeling minus de maximale vrijwaring. Dit is onwenselijk. Het voorstel wordt niet overgenomen.



153	1 en 2	ARBIT-2018	8.6	Opdrachtnemer is van mening dat "alle maatregelen" te ruim is geformuleerd. Opdrachtnemer stelt voor "alle maatregelen" te vervangen door "alle redelijk van hem te vergen maatregelen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	Nee, Opdrachtgever is van mening dat als een inbreuk die is veroorzaakt door Opdrachtnemer de oorzaak is van stagnatie van de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer, Opdrachtnemer de verplichting moet hebben om die stagnatie verder te voorkomen. Als Opdrachtgever akkoord zou gaan met het nemen van "redelijk van hem te vergen maatregelen", heeft Opdrachtgever te weinig zekerheid dat Opdrachtnemer voldoende moet doen om stagnatie te voorkomen. Opdrachtgever gaat wel akkoord gaan met een tussenweg. In plaats van "alle maatregelen", zullen de woorden "redelijkerwijs noodzakelijk" worden opgenomen. Artikel 8.6 komt dan te luiden: "Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle redelijkerwijs noodzakelijke maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade"
154	1 en 2	ARBIT-2018	8.7	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met dit artikel 8.7. Als Opdrachtnemer Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Opdrachtnemer stelt voor om dit artikel te schrappen. Indien Opdrachtgever niet bereid dit artikel te schrappen dan stelt Opdrachtnemer voor dat in dit geval Opdrachtnemer ook het recht krijgt om de overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen. Gaat Opdrachtgever akkoord met	Pantar gaat akkoord met het voorstel. De ontbindingsmogelijkheid zal worden verwijderd.



					deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	
155	1 en 2	ARBIT-2018	11.2 - 11.5		Opdrachtgever kan door de huidige formulering de nieuwe termijn eenzijdig vaststellen. Opdrachtnemer is van mening dat die nieuwe termijn redelijk dient te zijn. Opdrachtnemer stelt voor ofwel op te nemen dat de nieuwe termijn redelijk moet zijn of niet langer mag zijn dan de oorspronkelijke termijn. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	Het voorstel om een termijn vast te stellen die niet langer mag zijn dan de oorspronkelijke termijn wordt overgenomen. Artikel 11.4 komt te luiden: " Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 11.2 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of hij de Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Wederpartij zal mededelen of hij de Prestatie accepteert. Deze laatstgenoemde termijn bedraagt niet meer dan 30 dagen na mededeling daarvan.
156	1 en 2	ARBIT-2018	12.7		Opdrachtnemer in beginsel akkoord, maar wenst mogelijkheid om hiervan af te wijken als bij het aangaan van een Raamovereenkomst het reeds duidelijk is dat dit voor de betreffende Prestaties niet mogelijk is. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	Opdrachtgever gaat niet akkoord, omdat niet duidelijk is wat ervoor kan zorgen dat de garantie niet mogelijk is. Als vraagsteller aangeeft welke concrete situatie(s) maken dat de garantie niet mogelijk is in verband met het leveren van Onderhoud, kan Pantar de risico's mogelijk beter inschatten en het verzoek in heroverweging nemen.



157	1 en 2	ARBIT-2018	14.3		Opdrachtnemer is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	Opdrachtgever gaat niet akkoord, omdat zij wenst dat de korting en/of boete de functie van korting respectievelijk boete behoudt. Deze functie wordt deels weggenomen, als Opdrachtgever haar de overige rechten niet kan benutten. Als vraagsteller aangeeft waarom zij van mening is dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht op eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren, kan Pantar mogelijk de bepaling op andere wijze aanpassen.
158	1 en 2	ARBIT-2018	15.3		Opdrachtnemer kan, als beursgenoteerde onderneming, onder de navolgende voorwaarden akkoord gaan. Opdrachtnemer is bereid een accountant informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren. Opdrachtnemer is niet bereid om een accountant alle gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Verder wenst Opdrachtnemer dit onderzoek te beperken tot maximaal twee keer per jaar. De accountant valt onder de geheimhoudingsverplichting van artikel 17. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	Opdrachtgever kan niet instemmen met het verwijderen van de plicht om de accountant alle gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Opdrachtgever kan wel instemmen met de plicht om de accountant de informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren, met als vangnet dat als hieraan niet wordt voldaan of de informatie niet afdoende is om de factuur op juistheid te controleren. Artikel 15.3 komt te luiden: "Opdrachtgever kan een door Wederpartij toegezonden factuur door een door hem aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Opdrachtnemer zal de accountant die informatie verschaffen die nodig is om de factuur te verifiëren. Indien de door Opdrachtnemer verstrekte informatie naar oordeel van de accountant niet voldoende is om de factuur te verifiëren, zal Wederpartij deze accountant inzage in boeken en bescheiden verlenen en hem alle gegevens en informatie



					die hij verlangt verstrekken. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de factuur is vereist. De accountant brengt zijn rapportage met bekwame spoed aan beide partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist of onvolledig is, in welk geval de kosten van het accountantsonderzoek voor rekening van Wederpartij komen." Het beperken van het onderzoek tot twee keer per jaar wordt vooralsnog niet overgenomen. Indien vraagsteller aangeeft waarom het onderzoek beperkt zou moeten worden tot maximaal twee keer per jaar, kan Pantar een heroverweging maken. De accountant valt reeds onder de geheimhouding van artikel 17. De accountant is namelijk een door Pantar aangewezen hulppersoon en valt daarmee onder de definitie van Personeel en op dit Personeel drukken de geheimhoudingsverplichtingen.
159	1 en 2	ARBIT-2018	17.5	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met dit artikel en wenst dit artikel te schrappen. Het artikel aangaande aansprakelijkheid biedt reeds voldoende mogelijkheden voor verhaal. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	Pantar acht het artikel dat aansprakelijkheid regelt niet voldoende mogelijkheden voor verhaal. Het bewijzen van schade alsmede het bewijzen van de hoogte van de schade ten gevolge van schending van de geheimhoudingsverplichting is vaak moeilijk of onmogelijk. Daarom houdt Pantar vast aan een boete. Wel kan Pantar instemmen met verlaging van het boetebedrag. Artikel 17.5 wordt aangepast en komt te luiden: "De partij die de in artikel 17.1 opgenomen



						geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 25.000,- per overtreding."
--	--	--	--	--	--	--



160	1 en 2	ARBIT-2018	26	Opdrachtnemer kan, door de reikwijdte, niet akkoord gaan met het voorgestelde artikel aangaande aansprakelijkheid. Opdrachtnemer wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Opdrachtnemer en bovendien ook niet gebruikelijk in de branche. Opdrachtnemer stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden. Reeds vooruitlopend op uw reactie heeft Opdrachtnemer een tekstvoorstel geformuleerd: 26.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 26. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar	Het voorstel wordt niet overgenomen.
-----	--------	------------	----	--	--------------------------------------

				medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 26.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 26.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 26.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 26.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van 100% van de totale contractwaarde. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: • schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; • schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; • schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; • kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q.	
--	--	--	--	---	--

					veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; • redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; • redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; • redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 26.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel. 26.9 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden. Bent u bereid het gedane voorstel over te nemen? Indien het antwoord ontkennend is, graag een alternatief voorstel.	
--	--	--	--	--	--	--



161	2	ARBIT-2018	26	17-18	Opdrachtnemer doet een voorstel tot aanpassing van artikel 26 26.1 Indien één der Partijen tekort komt in de nakoming van één of meer van zijn verplichting(en) uit de Overeenkomst, zal de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting(en) reeds blijvend onmogelijk is geworden, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichting(en) na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn. 26.2 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden schade 26.3 De in artikel 26.2 bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen, beperkt tot 75% van de op grond van de Overeenkomst gefactureerde en factureerbare bedragen (exclusief BTW) in het kalenderjaar voorafgaand aan het jaar dat de schade is ontstaan. De cumulatieve aansprakelijkheid zal nooit hoger zijn dan het totaal van de Vergoeding	Het voorstel wordt niet overgenomen.
-----	---	------------	----	-------	---	--------------------------------------

				Onder directe schade wordt verstaan: a. schade aan het geleverde en/of gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; b. schade aan andere eigendommen van Partijen en/of van derden; c. kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen aan het geleverde; d. kosten van noodvoorzieningen waaronder het om niet (tijdelijk) beschikbaar stellen van hardware. e. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; f. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel. 26.4 Afgezien van het in lid 26.3 bepaalde, aanvaardt Wederpartij de aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel en voor materiële schade aan installaties en eigendommen van Opdrachtgever en van derden, voor zover het letsel of de schade het gevolg is van schuld van personen, waarvan Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van die werkzaamheden bedient, met dien verstande dat deze aansprakelijkheid van Wederpartij beperkt is tot de schade welke gedekt is tot € 1.250.000,-- per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen.	
--	--	--	--	--	--

				26.5 De in artikel 26.2 bedoelde aansprakelijkheid is voor gevolgschade uitgesloten. Onder gevolgschade wordt verstaan: a. winstderving; b. kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade; c. andere schade dan de directe schade genoemd in artikel 26.3; 26.6 De in artikel 26.3 en 26.5 opgenomen beperkingen komen te vervallen: a. in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel; en/of b. indien sprake is van opzet of grove schuld en/of c. in geval van schending van intellectuele (eigendoms-)rechten. In bovengenoemde gevallen is de aansprakelijkheid van Wederpartij beperkt tot €1.125.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. 26.7 Wederpartij is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door of in verband met wijzigingen, werkzaamheden en dergelijke, die niet door Wederpartij zijn aangebracht of uitgevoerd, tenzij deze handelingen in opdracht van Opdrachtnemer zijn uitgevoerd.	
--	--	--	--	---	--

					26.8 Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van hun personeel als bedoeld in artikel 7:658 lid 4 BW door dit personeel tegen de andere partij ingesteld.	
--	--	--	--	--	--	--



162	2	ARBIT-2018	26.1	17	Gegadigde wenst alleen aansprakelijkheid te aanvaarden voor schade voortvloeiende uit niet nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst. Daarom verzoeken wij in de overeenkomst de aansprakelijkheid te beperken tot de directe schade. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Pantar kan hiermee niet akkoord gaan, omdat vraagsteller niet heeft gespecificeerd wat hij verstaat onder directe schade. Directe schade is geen wettelijk gedefinieerd begrip. Nu ook vraagsteller niet heeft aangegeven wat onder directe schade zou moeten worden verstaan, is niet duidelijk wat directe schade is. Pantar kan daarom niet akkoord gaan met het verzoek. Indien vraagsteller het begrip nader specificeert en aangeeft, kan Pantar het verzoek in heroverweging nemen.
163	2	ARBIT-2018	26.3	17	Dit artikel beschrijft een aansprakelijkheid van 4 maal de opdrachtwaarde bij toerekenbare tekortkoming. 4 Maal de waarde van de opdracht is niet marktconform en een onredelijk risico voor de inschrijvende partij. Wij verzoeken in de overeenkomst op te nemen dat de aansprakelijkheidsbedragen in artikel 26.1 en 26.3 75% van de waarde van de opdracht zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, Pantar wenst 4x de transitiekosten en nadat transitie is voltooid 4x de gefactureerde jaaromzet aan te houden. Dit is ook marktconform.
164	2	ARBIT-2018	26.4	17-18	In artikel 26.2 en 26.3 wordt reeds een hoge aansprakelijkheid bepaald van 1.250.000 Euro respectievelijk 4 maal de opdrachtwaarde. Om dit volledig te laten vervallen in de 3 genoemde gevallen vormt een onredelijk risico voor Opdrachtnemer. 1.250.000 Euro en 4 maal de opdrachtwaarde is reeds een fors bedrag in relatie tot de opdracht. Daarom verzoeken wij u artikel 26.4 te laten vervallen.	Het verzoek artikel 26.4 te laten vervangen wordt niet gevolgd. De onder a tot en met d van artikel 26.4 genoemde gevallen zijn gevallen waarin geen wettelijke maximum geldt. Als Opdrachtnemer een dergelijk geval overtreedt, kan Pantar voor het gehele bedrag worden aangesproken. Pantar wenst in dat geval niet het verschil tussen de daadwerkelijke schade en het gemaximeerde schadebedrag voor haar rekening te nemen.



165	2	ARBIT-2018	27.2	18	Opdrachtnemer verzoekt de zin als volgt aan te passen: Onder overmacht aan de zijde van Wederpartij wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van Personeel m.u.v. pandemie, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de Prestatie benodigde goederen dan wel liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen.	De aanpassing wordt overgenomen met een aanvulling ter verduidelijking. Artikel 27.2 komt als volgt te luiden: Onder overmacht aan de zijde van Wederpartij wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan Personeel, stakingen, ziekte van Personeel met uitzondering van Personeel dat ziek is ten gevolge van een door de Wereldgezondheidsorganisatie vastgestelde pandemie, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de Prestatie benodigde goederen dan wel liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen.
166	2	ARBIT-2018	29.2	18	Onduidelijk wat bedoeld wordt met een minimale jaarlijkse uitkering van 200% van dit bedrag.	Hiermee wordt bedoeld dat de verzekering minimaal 200% van EUR 1.250.000,- dient uit te keren. Dit is in geval er meerdere gebeurtenissen zijn die tot aansprakelijkheid leiden.
167	2	ARBIT-2018	30.6	19	Bent u bereid om de vergoeding van positief contract belang van de Opdrachtnemer op te nemen in artikel 30.6?	Pantar is niet bereid om zowel de schade als de misgelopen winst te vergoeden aan Opdrachtnemer.
168	1 en 2	ARBIT-2018	30.1		Opdrachtnemer van mening dat van de mogelijkheid tot ontbinding gebruik kan worden gemaakt indien er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van wezenlijke verplichtingen conform de wettelijke regeling. Graag toevoegen: 'mits de aard van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt'. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	Het voorstel wordt niet overgenomen. Ten eerste wordt er een bewijsdrempel opgeworpen voor Pantar. Als het voorstel zou worden overgenomen, moet Pantar namelijk bewijzen dat de aard van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt. Pantar wenst niet aan een dergelijke bewijslast gebonden te zijn, temeer nu er reeds sprake is verzuim of de nakoming reeds blijvend onmogelijk is. Ten tweede acht Pantar de norm waaraan voldaan moet worden ("de aard van de tekortkoming moet de ontbinding rechtvaardigen") te zwaar, nu reeds sprake is verzuim of de nakoming reeds blijvend onmogelijk is.



169	2	ARBIT-2018	30.2	19	Wij verzoeken u de termijn aan te passen naar het meer gebruikelijke van 30 Werkdagen.	Het voorstel wordt overgenomen.
170	1 en 2	ARBIT-2018	30.3		Wijziging van de zeggenschap heeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Opdrachtnemer verzoekt u derhalve om deze gronden voor ontbinding te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	Wijziging van de zeggenschap kan van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst. Dit valt niet op voorhand uit te sluiten. Pantar wenst in het uiterste geval de overeenkomst te kunnen ontbinden. Inderdaad kan beslag heel eenvoudig worden gelegd in Nederland. Pantar zal de voorgestelde wijziging niet overnemen, maar artikel 30.3 als volgt aanpassen: "Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd en het verzoek tot opheffing van dit beslag niet binnen vier weken na het moment van beslaglegging aanhangig is gemaakt bij de daartoe bevoegde gerechtelijke instantie, of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij



						uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet.
171	2	ARBIT-2018	30.4	19	Opdrachtnemer doet het volgende voorstel om aan dit artikel de volgende tekst toe te voegen: "Wederpartij heeft tevens recht op de vergoeding van het positief contractbelang. Welk gelijk wordt gesteld op"	Pantar is niet bereid om zowel de schade als de misgelopen winst te vergoeden aan Opdrachtnemer.
172	2	ARBIT-2018	30.5	19	Wij verzoeken u om de verwijzing naar artikel 30.1 te schrappen aangezien de enige reden voor ontbinding verzuim kan zijn. Dit is reeds geborgd voor de Opdrachtgever.	Pantar kan de onderbouwing van het verzoek niet volgen. Pantar handhaaft de bepaling. Indien vraagsteller kan aangeven aan welk bezwaar een eventuele wijziging tegemoet kan worden gekomen, verneemt Pantar dit graag in een volgende Nota van Inlichtingen. Tevens verneemt Pantar graag hoe een en ander reeds geborgd is voor Opdrachtgever.
173	2	ARBIT-2018	30.6	19	Dit artikel beschrijft een onbeperkte mogelijkheid voor Opdrachtgever om te ontbinden: "Indien sprake is van een Opdracht kan Opdrachtgever deze door middel van een aangetekend schrijven opzeggen eventueel ook met onmiddellijke ingang." Ontbinding van de Opdracht kan alleen in geval van een toerekenbare tekortkoming, dus na een ingebrekestelling waarbij alsnog een redelijke termijn is gegund om na te komen. Wij verzoeken u de zin als volgt te formuleren: "Indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming en Opdrachtnemer is in gebreke gesteld en heeft niet binnen X maanden nagekomen dan kan Opdrachtgever de Opdracht opzeggen."	Artikel 30.6 biedt geen mogelijkheid tot ontbinding, maar enkel tot opzegging. Dit zijn twee geheel verschillende rechtsfiguren, met eigen gevolgen. In dit artikel is sprake van een onbeperkte opzegmogelijkheid, waarbij Pantar een vergoeding verschuldigd is, als zij van deze opzegging gebruik maakt. Pantar wenst te bepaling te behouden, temeer nu Opdrachtnemer een vergoeding ontvangt bij opzegging op grond van dit artikellid. Het voorstel wordt niet overgenomen.



174	1 en 2	ARBIT-2018	32.2		Gezien de reikwijdte van artikel 30, kan Opdrachtnemer niet akkoord gaan met het kosteloos verrichten van diensten in het kader van deze Exitbepaling. Opdrachtnemer verzoekt u om artikel 30 conform de hierboven geformuleerde tekstvoorstellen aan te passen dan wel het kosteloos verrichten van diensten te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	De vraagsteller verwijst naar "hierboven geformuleerde tekstvoorstellen". Deze voorstellen lijken te ontbreken. Ter beoordeling en beantwoording van Pantar, i.v.m. eventuele financiële overwegingen.
175	1 en 2	ARBIT-2018	43		In het geval Standaardprogrammatuur van derden is, gelden de (standaard) licentievoorwaarden van die derde partijen.	Het verzoek wordt overgenomen met de volgende aanvullingen: "Indien Leverancier niet de Rechthebbende van de Standaardprogrammatuur is, zal hij de voorwaarden van het Gebruiksrecht op deze Standaardprogrammatuur ter beschikking stellen aan Pantar."
176	1 en 2	ARBIT-2018	47		Opdrachtnemer kan alleen hiermee akkoord gaan voor haar eigen Standaardsoftware. Ingeval van software van derden, zal dit afhankelijk zijn van de door deze derden geboden mogelijkheden	Het verzoek wordt overgenomen met de volgende aanvullingen: "Indien Leverancier niet de Rechthebbende van de Standaardprogrammatuur is, zal hij de voorwaarden van het Gebruiksrecht op deze Standaardprogrammatuur ter beschikking stellen aan Pantar."
177	1 en 2	ARBIT-2018	59.7		Opdrachtnemer akkoord, maar acht het redelijk dat in dit geval de gevolgen van de ontbinding worden geregeld. Bijvoorbeeld geen gehele ongedaanmaking, of het reeds verrichte werk wordt op geld gewaardeerd.	Het voorstel wordt niet overgenomen.

178	1 en 2	ARBIT-2018	76		Dit impliceert dat bij eenmalige overschrijding van een functiehersteltermijn of Reactietijd onmiddellijk tot ontbinding overgegaan mag worden. Opdrachtnemer stelt voor om op te nemen dat bij meerdere overschrijdingen de overeenkomst mag worden ontbonden. Gaat opdrachtgever akkoord?	Artikel 76.2 komt te vervallen. Daardoor geldt voor de functiehersteltermijn en de Reactietijd hetzelfde als voor het niet behalen van andere SLA-normen.
179	1	Bijlage B	Artikel 1.14	5	In artikel 1.14 wordt "Doel" gedefinieerd als "de doelstellingen die Pantar met het Systeem beoogt zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, waaronder mede begrepen de (functionele) eisen waar het Systeem aan dient te voldoen". Het ligt echter niet binnen de invloedssfeer van Leverancier om Pantar in haar doelstellingen te doen lagen slagen met het gebruik van de diensten van Leverancier. Leverancier kan dus ook geen verantwoordelijkheid nemen voor het bereiken van dat doel. Wel kan Leverancier verantwoordelijkheid nemen voor het opleveren van de diensten conform de afgesproken specificaties. Kan de definitie van "Doel" worden gedefinieerd als "de overeengekomen specificaties waaraan het Systeem dient te voldoen."?	Het voorstel wordt niet overgenomen. De definitie van Doel zegt niets over de gevolgen en maakt Leverancier ook niet verantwoordelijk voor het behalen van het Doel. Het Doel wordt vaker gebruikt in de Overeenkomst met als reden Leverancier te laten handelen in lijn met het Doel, dat wil zeggen dat de oplossing wel moet bijdragen aan het behalen van het Doel, maar deze bijdrage is slechts één van de mechanismen om het Doel te bereiken.
180	1	Bijlage B	Artikel 1.18	6	In artikel 1.18 wordt "Gebrek" gedefinieerd als "niet aan de specificaties of niet aan de redelijke verwachtingen van Pantar ter zake van de functionaliteit of kwaliteit voldoen van Programmatuur of Diensten." Het "niet aan de redelijke verwachtingen van Pantar" voldoen is arbitrair en geeft Leverancier dus nooit de zekerheid dat wat zij heeft opgeleverd aan de	De term "redelijke verwachtingen" houdt in dat alleen de verwachtingen die Pantar op grond van gedragingen/toezeggingen/handelingen van Opdrachtnemer heeft mogen krijgen

					eisen van de overeenkomst voldoet - dat kan Pantar feitelijk zelf bepalen. Kan de definitie van "Gebrek" objectief worden opgesteld, door deze als volgt te definiëren: "het reproduceerbaar en niet voldoen van de Programmatuur of Diensten aan de overeengekomen specificaties."?	
181	1	Bijlage B	Artikel 1.23	6	In artikel 1.18 wordt de eerste van "Incident" gedefinieerd als "een gebeurtenis waardoor onderdelen van ICT-infrastructuur, Generieke applicatieprogrammatuur en/of Applicatieprogrammatuur niet beschikbaar zijn of afwijken van de gebruikelijke functionaliteit of waardoor deze anderszins niet naar behoren functioneren." Het "afwijken van gebruikelijke functionaliteit" en "anderszins niet naar behoren functioneren" is niet objectief vast te stellen en leidt mogelijk tot discussie onderling. Kan de eerste zin in de definitie van "Incident" worden aangepast naar "een gebeurtenis waardoor onderdelen van ICT-infrastructuur, Generieke applicatieprogrammatuur en/of Applicatieprogrammatuur niet conform de overeengekomen specificaties functioneren."?	Het verzoek wordt gedeeltelijk overgenomen. Artikel 1.23 komt als volgt te luiden: "Incident: gebeurtenis waardoor onderdelen van ICT-infrastructuur, Generieke applicatieprogrammatuur en/of Applicatieprogrammatuur niet beschikbaar zijn of afwijken van de gebruikelijke functionaliteit of niet conform de overeengekomen specificaties functioneren. Een Incident kan resulteren in een Gebrek."



182	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	1.30 en de rest van de overeenkomst	nvt	Aan een ICT contract kleef de bijzonderheid dat deze in de regel veel verschillende (tussentijdse) termijnen bevat terwijl die termijnen niet altijd van groot belang zijn. Zo wordt er vaak gewerkt met tussentijdse "sprints" en "milestones". Dit soort termijnen dienen slechts ter bewaking van het proces dat leidt tot een einddoel (tijdige oplevering). De tussentijdse termijnen zijn met andere woorden niet maatgevend (alleen de einddatum is dat). Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?	Het voorstel wordt overgenomen.
183	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	1.30 en de rest van de overeenkomst	nvt	Met uitzondering van (key) SLA's / KPI's / Kritieke mijlpalen, zijn verplichtingen van Deelnemer inspanningsverbintenissen en termijnen niet fataal tenzij anders overeengekomen. Bent u bereid om het taalgebruik ('garandeert' / 'garantie' / 'staat in voor', etc.) in gehele overeenkomst met dit uitgangspunt in overeenstemming brengen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Het voorstel wordt overgenomen. Garanties: In de overeenkomst worden beperkt garanties gevraagd in artikel 17.1, en in de Verwerkersovereenkomst in artikel 2.4 en 2.5. Deze garanties dekken de risico's van Pantar af op gepaste wijze.

184	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	8	12 t/m 14	Bent u bereid om in ieder geval de volgende uitgangspunten ten aanzien van acceptatie in overeenstemming te brengen met de overeenkomst? (1) Indien partijen met betrekking tot een bepaalde dienst of levering geen acceptatietest zijn overeengekomen zal acceptatie geacht worden stilzwijgend te hebben plaatsgevonden op het moment van af/oplevering c.q. eerste ter beschikkingstelling / levering. (2) In overige gevallen zal acceptatie geacht worden (al dan niet stilzwijgend) te hebben plaatsgevonden, indien: a. Meer dan 30 dagen zijn verstreken na af/oplevering en gedurende die termijn geen aanvang is gemaakt met een acceptatietest; b. meer dan 14 dagen verstreken zijn sinds het einde van een acceptatietest maar opdrachtgever binnen die termijn geen schriftelijke mededeling heeft gedaan van afkeuring met gedetailleerde beschrijving van gebreken; c. Zodra alle tijdens de acceptatietest geïdentificeerde, daadwerkelijk bestaande gebreken door leverancier zijn verholpen; d. Bij ingebruikname voor operationele doeleinden; e. Partijen dit overeenkomen bijvoorbeeld door de ondertekening van een (decharge / acceptatie) formulier. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u motiveren waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	1. Stilzwijgende acceptatie is reeds voorzien in artikel 9.6 2. Het voorstel wordt niet overgenomen, omdat Pantar belang heeft bij het expliciet vaststellen of zij tot Acceptatie overgaat.
-----	---	----------------------------------	---	-----------------	---	---



185	1	Bijlage B	Artikel 8.4	13	Dit artikel stelt dat Leverancier feitelijk verantwoordelijk is voor calamiteiten tijdens de Transitie en Transformatie en dat de kosten daaromtrent voor rekening van Leverancier zijn. Dit artikel is zodanig vaag dat Leverancier daarmee in de huidige vorm niet akkoord kan gaan. Is Pantar akkoord met het verwijderen van artikel 8.4?	Nee, onderdeel van de opdracht is dat Leverancier ervoor zorgt dat er maatregelen zijn of worden getroffen, die een verhoogd risico wegnemen
186	1	Bijlage B	Artikel 8.13	14	Is Pantar bereid om door Leverancier verleende diensten in het kader van herstel van Gebreken in de acceptatiefase, dus tot aan het moment van definitieve Acceptatie, te vergoeden conform de reguliere projectafspraken?	Welk artikel wordt bedoeld. Artikel 8.13 bestaat niet.
187	1	Bijlage B	Artikel 9.7	15	Kan de tekst van artikel 9.7 worden aangepast naar "Leverancier zal, binnen haar verplichting onder de SLA, alle Incidenten en/of Gebreken oplossen nadat zij hiervan kennis heeft genomen door een melding van Pantar Overeenkomstig de meldingsprocedure uit de SLA."?	Het voorstel wordt overgenomen.
188	1	Bijlage B	Artikel 10.1	16	Kan de eerste zin van artikel 10.1 worden aangepast naar "Leverancier zal Pantar adviseren over het Licentiebeheer van Systeemprogrammatuur en Generieke Applicatieprogrammatuur, maar het blijft de verantwoordelijkheid van Pantar om te beschikken over de licenties die zijn vereist voor het rechtmatig voorgenomen gebruik van de Systeemprogrammatuur, Generieke Applicatieprogrammatuur en andere programmatuur".?	Dit is akkoord, tenzij Pantar op advies van Leverancier zelf licenties aanschaf.



189	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	10	16	Bent u bereid om in ieder geval de volgende uitgangspunten ten aanzien van contractoverneming / (licentie)beheer in overeenstemming te brengen met de overeenkomst? (1) Alle contracten die tussen opdrachtgever en derden gesloten zijn, blijven gelden tussen Opdrachtgever en de desbetreffende derde partij. Leverancier is daarbij geen partij. (2) Het operationeel aansturen van de contracten tussen Opdrachtgever en de desbetreffende derde partij door Leverancier bewerkstelligt geen (medewerking aan) enigerlei contractsoverneming. Het bewerkstelligt voorts geen overdracht van rechten of verplichtingen op andere wijze. (3) Leverancier kan nimmer verantwoordelijk worden gehouden voor de nakoming van de contracten die gelden tussen Opdrachtgever en een derde partij van Opdrachtgever. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u motiveren waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Het voorstel wordt overgenomen.
190	1	Bijlage B	Artikel 13.1 sub g	17	Kan artikel 13.1 sub g) worden aangepast in "de prestaties van Leverancier zullen voldoen aan de overeengekomen specificaties".?	Het artikel zal als volgt worden aangepast: "de prestaties van Leverancier zullen voldoen aan de overeengekomen specificaties en dragen mede bij aan hetgeen noodzakelijk is om het Doel te realiseren."



191	1	Bijlage B	Artikel 13.2	17	Het is Leverancier niet duidelijk waarom Pantar hier een bepaling wil opnemen die van het reguliere regime van boek 6 BW afwijkt. Toerekenbaarheid dient wat Leverancier betreft te worden meegenomen in de toets of er is voldaan aan de eisen van art. 6:74 BW. Leverancier wenst vast te houden aan het wettelijke regime. Kan artikel 13.2 worden geschrapt?	Het voorstel wordt niet overgenomen. Van het wettelijke regime wordt afgeweken, omdat Leverancier verantwoordelijk is voor de uitvoering van hetgeen bepaalt, en de overeenkomst ook moet kunnen worden ontbonden als alleen de prestatie niet wordt verricht, ongeacht toerekenbaarheid.
192	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	14.2	18	Bent u bereid om in ieder geval de volgende uitgangspunten ten aanzien van benchmark in overeenstemming te brengen met de overeenkomst? Eventuele benchmarks vinden niet eerder dan in het derde jaar en daarna max eenmaal per jaar plaats op kosten van Opdrachtgever. Benchmark zet de prijs van de totale dienstverlening af tegen dezelfde dienstverlening van dezelfde omvang en van dezelfde kwaliteit bij een daadwerkelijke concurrent van vergelijkbare grootte in hetzelfde marktsegment. Als afwijking meer dan 10% bedraagt treden partijen in overleg. Benchmark wordt uitgevoerd door onafhankelijke en professionele benchmarking partij (eventueel vooraf lijst opnemen) die niet betrokken is bij totstandkoming overeenkomst, geen concurrent is van leverancier en tot geheimhouding verplicht is. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u motiveren waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Een eerste benchmark zal op grond van artikel 14.2.pas na de initiële looptijd van 4 jaar kunnen plaatsvinden. Het voorstel zal worden overgenomen.



193		Bijlage B - Concept Overeenkomst	14.1		Prijzen en tarieven liggen vast gedurende de looptijd van het contract. Indexering kan vanaf 1-1-2022. Een gedeelte van de oplossing bestaat uit licentie- en gebruiksprijzen van producten van derden. Voor deze onderdelen van derden stellen we voor de prijsontwikkeling van deze derden producten te volgen vanaf de startdatum van de overeenkomst. Kunt u hiermee instemmen?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord.
194	1	Bijlage B	Artikel 15.3	18	In de optiek van Leverancier is het niet redelijk dat ook niet begrote werkzaamheden voor haar rekening kunnen komen. Het is aan partijen om de te verlenen diensten vooraf helder te definiëren - en alles wat daar buiten valt dient aanvullend gecompenseerd te worden. Kan artikel 15.3 worden geschrapt?	Dit artikel is een reden voor Leverancier om vooraf goed vooruit te kijken en aan te geven welke werkzaamheden nodig zijn. De bepaling is geclausuleerd en betreft alleen werkzaamheden die Leverancier had behoren te voorzien. Andere werkzaamheden behoren daarmee tot Meerwerk.



195	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	16	18/19	Een leverancier kan geen rechten overdragen op software waar zij niet de rechthebbende van is. Tevens kan zij niet gehouden worden om meer rechten (gebruiksrechten en/of sublicenties) te verstrekken aan Opdrachtgever, dan zij van haar toeleveranciers ontvangt. Tot slot is het met het oog op de be-drijfsbelangen van een leverancier niet mogelijk om terzake van software die zij gebruikt of wilt (her)gebruiken ten behoeve van andere opdrachtgevers, rechten over te dragen of exclusieve licenties te verlenen. Bent u daarom bereid om het volgende artikel toe te voegen aan artikel 16? Indien en voorzover leverancier (diensten met betrekking tot) software (in de breedste zin van het woord, waaronder mede maar niet uitsluitend begrepen: firmware en andere embedded software) en/of hardware levert waarvan zij niet de volledig rechthebbende, respectievelijk de fabrikant is, zal Wederpartij ten aanzien van die diensten, software en/of hardware niet meer garanties en/of rechten verstrekken dan zij van haar toeleveranciers verkrijgt. Derhalve zijn op de levering van zodanige diensten, software en hardware tevens de leverings- en garantievoorwaarden van de desbetreffende toeleverancier van toepassing in de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Leverancier. In geval van strijdigheid tussen bepalingen van deze overeenkomst met de voorwaarden van de betreffende toeleverancier inzake de navolgende onderwerpen: garantie /	Van Leverancier wordt niet gevraagd om rechten over te dragen. Van Leverancier wordt slechts gevraagd dat hij over de rechten bevat, die nodig zijn voor het gebruik door Pantar. De gevraagde aanpassing zou een aanpassing betekenen van iets dat niet wordt gevraagd. Het verzoek wordt niet overgenomen.
-----	---	----------------------------------	----	-------	---	---

					aansprakelijkheidsbeperkingen / vrijwaringen / contractuele sancties / eigendomsvoorbehoud, prevaleert het bepaalde in de voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier. Deze voorwaarden worden zoveel mogelijk bij deze overeenkomst gevoegd als bijlage en bij gebreke daarvan op eerste verzoek aan Opdrachtgever ter hand gesteld (exclusief financiële voorwaarden). Zo nee, kunt u motiveren waarom niet en aangeven waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	
--	--	--	--	--	---	--



196	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	16	18/19	Eventuele licenties zullen beperkt zijn tot het doel en de duur van de overeenkomst en zijn ook niet overdraagbaar, niet sublicentieerbaar en niet exclusief. Daarnaast kunnen er specifieke beperkingen van toepassing zijn (aantal gebruikers etc.). Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet en aangeven waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	De overeenkomst vraagt niet om overdracht, sub-licentieerbaarheid en/of exclusiviteit van licenties. Van Leverancier wordt slechts gevraagd dat hij over de rechten bevat, die nodig zijn voor het gebruik door Pantar. De gevraagde aanpassing zou een aanpassing betekenen van iets dat niet wordt gevraagd. Het verzoek wordt niet overgenomen.
197	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	17.4	20	In geval van betalingsachterstand van enige omvang (ongeacht de reden) mag leverancier opschorten. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Outsourcing van de infrastructuur betekent dat Pantar bij haar bedrijfsvoering in grote mate afhankelijk wordt van Leverancier. Opschorting betekent dat Pantar's bedrijfsvoering stil komt te liggen. Dit is dusdanig ingrijpend, dat Pantar niet kan instemmen met opschorting als een factuur inhoudelijk onjuist is of de prestaties ondeugdelijkheid zijn gefactureerd. Daarnaast heeft Leverancier wel de beschikking over andere middelen dan opschorting.
198	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	17.4	20	Bent u bereid om het volgende op te nemen in de overeenkomst: opschorting van betaling door Opdrachtgever is mogelijk eerst nadat een onafhankelijke derde (bijvoorbeeld een voorzieningenrechter) heeft geoordeeld dat de betreffende betaling niet verschuldigd is. Zo nee, kunt u motiveren waarom niet en aangeven waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Nee, in het geval Pantar mocht opschorten, staat het Leverancier vrij om de voorzieningenrechter te vragen de opschorting onrechtmatig te verklaren. Opschorting afhankelijk maken van het oordeel van een derde, neemt de kracht van het middel weg. Het voorstel wordt niet overgenomen.



199	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst inclusief verwerkersovereenkomst	18, 9	20/46	Bent u bereid om in ieder geval de volgende uitgangspunten ten aanzien van audit in overeenstemming te brengen met de overeenkomst? Audits vinden max eenmaal per jaar plaats, in beginsel voor rekening Opdrachtgever behoudens materiele afwijkingen. Audit wordt uitgevoerd door onafhankelijke en professionele partij (waarvoor we eventueel een lijst kunnen opnemen) die niet betrokken is bij totstandkoming overeenkomst, geen concurrent van leverancier is en tot geheimhouding verplicht is. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u motiveren waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Het aantal audits wordt gemaximeerd op 1 per jaar. Kosten zoals voorgesteld, zijn reeds opgenomen in artikel 19.4 Artikel 19.1 zal als volgt worden aangepast: "19.1 Pantar is gerechtigd een onafhankelijke, gerenommeerde auditor onderzoek te (laten) doen naar de naleving van plichten uit deze Overeenkomst door Leverancier. Deze auditor was niet betrokken bij totstandkoming van deze Overeenkomst, is geen concurrent van Leverancier en is tot geheimhouding verplicht." Er zal geen lijst op voorhand worden opgenomen.
200	1	Bijlage B	Artikel 19.3	21	In de optiek van Leverancier biedt dit Pantar een te breed beëindigingsrecht, dat veel onzekerheid voor Vancis met zich meebrengt. Voor wat betreft sub b) geldt dat Leverancier over een ISO27001 certificering beschikt, hetgeen voldoende zekerheid zou moeten bieden. Kunnen artikelen 19.3 sub a), sub b), en sub c) worden geschrapt?	Nee, Pantar wenst deze ontbindingsmogelijkheden te behouden. Overigens is het wel zo dat mocht Pantar zich op een dergelijke ontbindingsgrond beroepen, het aan Pantar is om te bewijzen dat er ook daadwerkelijk sprake is van een opzeggrond.

201	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	20	21/22	Artikel 20 gaat over de aansprakelijkheid. Met het oog op het bedrijfsrisico moet een leverancier er altijd voor waken dat zij nimmer ongelimiteerd aansprakelijk is voor schade die door haar opdrachtgever wordt geleden. Een leverancier loopt dan een verhoogd risico op faillissement als zij bij iedere opdrachtgever ongelimiteerde aansprakelijkheid accepteert. Om die reden wenst zij de aansprakelijkheid in alle gevallen altijd te beperken tot een aanvaardbaar niveau, waarbij rekening wordt gehouden met de eisen van redelijkheid en billijkheid. Bent u om die reden bereid om artikel 20 als volgt aan te passen: - o Indirecte schade uitsluiten. - o Directe schade definiëren (standaardlijst waarbij geldt dat alle overige schade wordt beschouwd als indirecte schade). - o Uitgaande van een opdrachtwaarde van (4 jaar x € 1.250.000) = € 5.000.000 lijkt de volgende regeling realistisch. Een cap afspreken van: -Per gebeurtenis: Het daadwerkelijk ontvangen bedrag ex btw in de zes maanden voordat de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordeed of - indien lager - €500.000,00; -Per jaar: € 1.000.000,00. - o Waarbij echter de totale aansprakelijkheid van Deelnemer met betrekking tot alle gebeurtenissen die plaatsvinden tijdens de looptijd van / verband houden met de overeenkomst een bedrag van € 2.500.000 nimmer zal overstijgen. - o Samenhangende gebeurtenissen (bv met gemeenschappelijke oorzaak) worden beschouwd als 1 schadeveroorzakende gebeurtenis. - o Aansprakelijkheidscap heeft mede betrekking op	Het voorstel wordt niet overgenomen.
-----	---	----------------------------------	----	-------	--	--------------------------------------



					alle eventuele vrijwaringen en (in voorkomend geval) op alle inbare boetes, malussen, service credits, en tevens op aansprakelijkheid uit hoofde van fouten in verwerking persoonsgegevens / datalekken. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u motiveren waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen?	
--	--	--	--	--	--	--

202	1 en 2	Bijlage B - Concept Overeenkomst	20.2		De aansprakelijkheid per gebeurtenis is te hoog gemaximeerd. Het bedrag staat niet in verhouding met de opdrachtwaarde. Daarnaast is er geen absoluut maximum. Opdrachtnemer wenst dit artikel aan te passen. Graag aanpassen: 'bedrag van € 1.500.000,--' Vervangen door: 'Een bedrag van €500.000,- per gebeurtenis met een maximum van 100% van de totale contractwaarde. Gaat opdrachtgever akkoord?	Het voorstel wordt niet overgenomen.
203	1	Bijlage B	Artikel 20.2	21	Is Pantar bereid om aansprakelijkheid te beperken in die zin dat de maximale aansprakelijkheid van Leverancier in zijn totaliteit (dus niet per gebeurtenis) nooit meer zal bedragen dan EUR 2.000.000,=?	Het voorstel wordt niet overgenomen.
204	1	Bijlage B	Artikel 20.2	21	Is Pantar bereid om de laatste zin van artikel 20.2 aan te veranderen naar "Aansprakelijkheid voor gevolgschade, die in dit verband in ieder geval dient te worden begrepen als gederfde winst of gemiste besparingen, is uitgesloten."?	Het voorstel wordt overgenomen.
205	1	Bijlage B	Artikel 20.3 sub d	22	Aangezien in de door Pantar geschetste situatie een boete wordt opgelegd aan Pantar, en niet aan Leverancier, is het in de ogen van Leverancier niet redelijk om een dergelijke boete volledig aan haar door te belasten. Leverancier stelt voor om deze boetes binnen de reguliere beperking van aansprakelijkheid op te lossen.	Deze bepaling betreft slechts boetes die aan Pantar worden opgelegd, maar die te wijten zijn aan handelen/nalaten door Leverancier en dit handelen/nalaten toe te rekenen is. Het betreft dus niet zomaar iedere boete. Als een dergelijke boete (die te wijten is aan Leverancier) aan Pantar wordt opgelegd, is het



					Is Pantar bereid om art. 20.3 sub d te schrappen?	redelijk dat Pantar deze boete volledig kan verhalen op Leverancier, en niet het verschil tussen de boete en het bedrag dat Pantar maximaal kan verhalen op Leverancier voor haar rekening komt.
206	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	20.5	22	Bent u bereid om ieder geval de volgende uitgangspunten af te spreken in het kader van een boete / bonus malus regeling? (1) Service credit / malus zal enige juridische remedie zijn in geval van het niet halen SLA / KPI waar de malus op ziet (behoudens ontbinding bij 3x zelfde Service Level/KPI niet halen) en derhalve in de plaats treden van een eventueel recht op schadevergoeding. (2) Malus / service credit wordt uitsluitend in mindering gebracht op een volgende factuur en vervalt indien er niets te factureren is (geen lump sum betaling). (3) Bonus bij overperformance. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u motiveren waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Bonus bij overperformance is niet akkoord, omdat de serviceniveaus reeds voorzien in hert niet halen van maximale service.
207	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	22	22 /23	Artikel 22 van de Overeenkomst gaat over ontbinding. Deelnemer hecht er waarde aan dat na ontbinding geen refund van de reeds betaalde bedragen plaatsvindt en dat de reeds verschuldigd geraakte bedragen verschuldigd blijven. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Overleg met RH. Wat mij betreft is dit in orde, temeer nu de verrichte prestaties niet ongedaan kunnen worden gemaakt. De hoofdverplichting bestaat namelijk uit het ter beschikking stellen van de IaaS en de periode dat reeds ter beschikking is gesteld, kan niet ongedaan worden gemaakt.



208	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	22	22/23	Artikel 22 van de Overeenkomst gaat over ontbinding. Verzuim ontstaat in alle gevallen pas na een deugdelijke ingebrekestelling, met redelijke termijn en ontbinding is slechts mogelijk in geval na het intreden van dat verzuim m.b.t. nakoming materiele verplichting. Met betrekking tot verplichtingen waar een SLA / KPI voor geldt zal uitsluitend het niet halen van dezelfde SLA/KPI gedurende drie opeenvolgende meetperiodes (van een jaar) als tekortschieten in een materiele verplichting worden beschouwd die (nadat verzuim is ingetreden) kan leiden tot ontbinding. Bent u bereid om artikel 22 hierop aan te passen?	Pantar wenst niet af te wijken van de wettelijke verzuimregeling, door verzuim alleen in te laten treden na een ingebrekestelling (en niet zoals na het niet halen van een fatale termijn of de onmogelijkheid om alsnog te presteren). Wordt overgenomen.
209	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	22	22/23	Bent u bereid om betaling van overeengekomen bedragen als een materiele verplichting uit hoofde van de overeenkomst te beschouwen? Zo nee, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Dat is reeds het geval op grond van artikel 2.2.
210	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	22	22/23	Op grond van de overeenkomst heeft Pantar de mogelijkheid tot (onmiddellijke) tussentijdse opzegging van de overeenkomst. Het contract kent echter een vaste looptijd. Tussentijdse (gedeeltelijke alsmede volledige) opzegging en tussentijds afschalen ('cherry picking') zou in beginsel uitgesloten moeten zijn (tenzij anders overeengekomen). Na vaste looptijd zou er een stilzwijgende verlenging moeten plaatsvinden tenzij een partij minimaal 12 maanden van te voren schriftelijk aangeeft dat zij geen verlenging wenst. Bent u bereid om deze uitgangspunten te verwerken in de overeenkomst. Zo nee, kunt u gemotiveerd	De tussentijdse opzegging is geclausuleerd. De opzegging is dus alleen in specifieke gevallen mogelijk. Deze gevallen zijn voor Pantar redenen om op te kunnen zeggen. Een opzegging ter gemak (termination for convenience) is het dus niet. Voorstel om 6 maanden voor einde overeenkomst moet worden verlengd.



					aangeven waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	
211	1	Bijlage B	Artikel 22.1 sub a	22	Is Pantar bereid om aan het recht om aan het ontbindingsrecht als opgenomen in dit artikel 21.1 sub a) toe te voegen dat (gedeeltelijke) ontbinding enkel is toegestaan voor zover deze (gedeeltelijke) ontbinding wordt gerechtvaardigd door de ernst van de tekortkoming c.q. overschrijding van fatale termijn?	Nee, een dergelijke toevoeging betekent een extra bewijslast voor Pantar. Pantar moet dat immers bewijzen dat de ontbinding gerechtvaardigd is. Een dergelijke toevoeging zou betekenen dat Pantar meer moet bewijzen, dan als de wettelijke regeling van toepassing zou zijn. Het voorstel wordt niet overgenomen.



212	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	24	23/24	Bent u bereid om de volgende uitgangspunten ten aanzien van exit in overeenstemming te brengen met de overeenkomst? (1) Exit beoogt soepele (re)transitie naar Opdrachtgever of derde leverancier, waarborging continuïteit. (2) De duur van de ondersteuning zal alsdan in onderling overleg worden vastgesteld, maar zal, vanaf de datum van eindigen van de overeenkomst, maximaal 6 maanden bedragen. I.h.k.v. exit gelden de volgende betalingsverplichtingen. 1. M.b.t. de voortzetting van de dienstverlening: laatst geldende tarieven en condities. 2. Daarnaast (daarbovenop) worden exit verplichtingen / werkzaamheden vergoed tegen commerciële tarieven die bij leverancier gebruikelijk zijn; 3. onverminderd eventuele beëindigingsvergoeding. (3) Opdrachtgever kan (rechten en/of verplichtingen uit) contract uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier overdragen en uitsluitend als geheel. Voor zodanige overdracht binnen de eigen groep van bedrijven geldt dat niet op onredelijke gronden wordt geweigerd. Gebrek aan gelijkwaardige liquiditeit / kredietwaardigheid van verkrijgende partij is geen onredelijke grond voor het niet verlenen van toestemming. Voor overdracht binnen de eigen groep van bedrijven geldt voor beide partijen, dat toestemming voor het overdragen van het gehele contract niet op onredelijke gronden wordt geweigerd. Gebrek liquiditeit / kredietwaardigheid van verkrijgende partij is geen onredelijke grond.(4) Leveringsomvang omvat uitsluitend levering aan	Het voorstel wordt niet overgenomen: 1. Geen rechten of plichten 2. Bij de Exit worden de werkzaamheden tegen de overeengekomen tarieven betaald. Afhankelijk van de exit-inspanningen van Leverancier kan een exit langer dan 6 maanden duren. 3. Hier is reeds in voorzien in artikel 24.1 4. Wordt niet overgenomen 5. Overdracht IE-rechten wordt niet gevraagd, dus niet van toepassing. 6. Er worden geen zaken geleverd in de zin dat er sprake is van eigendomsoverdracht.
-----	---	----------------------------------	----	-------	--	--



					de Opdrachtgever (wederpartij van leverancier bij contract). Levering aan derden – indien en voorzover toegestaan door derde-toeleveranciers / licentiegevers - kan slechts plaatsvinden door middel van een door leverancier goedgekeurde voorafgaande contractswijziging waar voorwaarden aan verbonden kunnen worden. (5) Overdracht IE en inzage broncode is uitgesloten behoudens in het kader van nader overeen te komen escrow regeling. (6) In geval van levering van zaken wordt Opdrachtgever pas eigenaar na levering / overdracht krachtens geldige titel, nadat volledige betaling ter zake is ontvangen. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u motiveren waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	
--	--	--	--	--	---	--



213	1	Bijlage B	Artikel 27.3	26	De doorlooptijden bij de SGOA zijn relatief lang en de kosten relatief hoog, terwijl de rechtbank ook ervaren rechters heeft rond het onderwerp van deze overeenkomst. Is Pantar bereid om in plaats van de SGOA de rechtbank bevoegd te verklaren om kennis te nemen van geschillen tussen partijen?	De rechtbank is bevoegd op grond van artikel 28.3. Alleen als partijen daar beide mee instemmen, kunnen zij mediation doen, maar dit blijft afhankelijk van de instemming van partijen .
214	1	Bijlage B en C	nvt	nvt	Opdrachtgever heeft een Verwerkersovereenkomst opgenomen in de Concept Overeenkomst, maar daarnaast ook een ARBIT Model Verwerkersovereenkomst toegevoegd. Kunt u aangeven welke Verwerkersovereenkomst Opdrachtgever wil gaan gebruiken?	Er is sprake van 2 percelen. Alleen op het perceel waar de Arbit-voorwaarden van toepassing zijn, is ook het Model Verwerkersovereenkomst van de Arbit van toepassing. Op het andere perceel (IaaS) is de andere verwerkersovereenkomst van toepassing.
215	1 en 2	verwerkersovereenkomst	5		Opdrachtnemer stelt voor het geformuleerde tekstvoorstel toe te voegen aan artikel 5. Graag toevoegen: 5.7 (nieuw) Verwerkingsverantwoordelijke heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen van Verwerker en bevestigt dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de risico's van de Verwerking. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Het voorstel wordt overgenomen.



216	1 en 2	verwerkersovereenkomst	12 (nieuw)	Verwerker wenst een gelimiteerde aansprakelijkheidsbeperking op te nemen waarbij de zaakschade beperkt is tot een maximum bedrag per gebeurtenis en de door toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes beperkt tot een maximumbedrag van 10 miljoen per boete. Graag toevoegen: Artikel 12 12.1. Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen. 12.2. De in de Overeenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbepalingen zijn van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkingsovereenkomst. 12.3. In afwijking van lid 2 van dit artikel, indien en voor zover een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete rechtstreeks voortvloeit uit i) een toerekenbare tekortkoming door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkingsovereenkomst of ii) een schending door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers van de toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens, dan is deze tekortkomende Partij aansprakelijk jegens de andere Partij voor het bedrag tot een maximum van 10.000.000 euro per boete. 12.4. Voor zover Partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derden, waaronder	Het voorstel wordt overgenomen.
-----	--------	------------------------	---------------	---	---------------------------------

					begrepen de Betrokkene, of gezamenlijk een boete opgelegd krijgen door een toezichthoudende autoriteit, zijn zij jegens elkaar, ieder voor het gedeelte van de schuld dat hem in hun onderlinge verhouding aangaat, verplicht in de schuld en kosten bij te dragen (overeenkomstig het bepaalde in Boek 6, Titel 1, Afdeling 2 van het Burgerlijk Wetboek), tenzij de AVG anders bepaalt in welk geval de AVG voorgaat. 12.5. Iedere beperking van aansprakelijkheid komt voor de schendende Partij te vervallen voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van de schendende Partij. 12.6. Partijen dragen zorg voor afdoende verzekeringsdekking van de aansprakelijkheid en zullen op verzoek een certificaat van deze verzekering overleggen. Is Opdrachtgever bereid het geformuleerde tekstvoorstel over te nemen?	
--	--	--	--	--	---	--



217	1 en 2		nvt	nvt	Beschikt Pantar of de aan haar gelieerde bedrijven of stichtingen over een ANBI status waarvan gebruik gemaakt kan worden om voordeliger software aan te schaffen?	Opdrachtgever beschikt niet over een ANBI-status, maar is een SBBI. Zie daarnaast vraag/antwoord 60.
-----	--------	--	-----	-----	--	--