

Nota van Inlichtingen 2 ten behoeve van

ICT-diensten en ICT-werkplekapparatuur

Datum:	14-6-2019
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 3 juni 2019 vóór 10:00 uur in te dienen. Er zijn een 73 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 - Bijlage A: Programma's van Eisen
- Herziene Documentatie – Concept van Overeenkomst (Geschoond en Ongeschoond)

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.

Voor de verdere procedure verwijst Pantar naar het Beschrijvend Document.

De sluitingsdatum voor het indienen van Inschrijvingen is Maandag 1 juli 2019 vóór 10:00 uur CEST.



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

Vraag	Perceel	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Deelnemer	Antwoord
1	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	nvi - 1		Het valt Deelnemer op dat de artikelverwijzingen in de nvi-1 niet corresponderen met de overeenkomst. Zo verwijst u in vraag 183 bijvoorbeeld voor garanties naar artikel 17.1, terwijl dit artikel gaat over facturering. Of verwijst u in vraag 184 voor stilzwijgende acceptatie naar artikel 9.6. Ook die verwijzing klopt niet en wekt verwarring. Graag ontvangt Deelnemer dan ook een gerectificeerd nvi met de juiste verwijzingen, zodat Deelnemer snapt naar welke artikelen uw aanbestedende dienst verwijst en eventueel de juiste vervolgvragen kan stellen. Bent u derhalve bereid om een extra NvI-ronde in te lassen?	De oorspronkelijke artikelen 8 en 9 zijn klaarblijkelijk voorafgaand aan publicatie samengevoegd tot één artikel 8. Dit zal worden hersteld bij publicatie van deze tweede Nota van Inlichtingen.
2	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	nvi - 1		Is de aanname correct dat Deelnemers nog een aangepaste concept overeenkomst zullen ontvangen (tijdig voor indiening van de inschrijving) waarin de aanpassingen zijn overgenomen?	Ja, bij deze Nota van Inlichtingen zijn de aangepaste overeenkomsten bijgevoegd (zie <i>Herziene documentatie</i>)



3	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	artikel 13.2	17	Deze bepaling is niet proportioneel omdat het een onnodige verzwarende van alle verplichtingen is hetgeen risico- en kostenverhogend werkt. Inschrijver verzoekt uw aanbestedende dienst derhalve Leverancier eerst schriftelijk in gebreke te stellen waarin haar een redelijke termijn wordt geboden tot herstel alvorens een beroep wordt gedaan op alle (overige) rechten uit hoofde van de overeenkomst. Bent u hiertoe bereid? Zo ja, dan ziet Deelnemer dit artikel graag aangepast. Zo nee, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Artikel 13.2 bepaalt enkel dat de tekortkomingen van verplichtingen als beschreven in artikel 13.1 per definitie <u>toerekenbare</u> tekortkomingen zijn in plaats van een tekortkoming. Dit zegt echter niets over het intreden van verzuim. Daarvoor is namelijk nog steeds een ingebrekestelling nodig (tenzij er sprake is dat verzuim op grond van de wet direct intreedt).
4	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	vraag 184, nvi-1	61	Artikel 9.6 ziet op configuratiewijzigingen. Artikel 8 ziet op voorlopige acceptatie. Echter, Deelnemer wenst hieraan toe te voegen dat echter wel sprake is van (al dan niet: stilzwijgende) acceptatie van rechtswege indien uw aanbestedende dienst de (op)geleverde diensten, software, hardware en/of andere producten voor operationele doeleinden in gebruik heeft genomen. Immers het opeisbaar worden van betalingen is vaak afhankelijk van acceptatiemomenten en het zou niet redelijk zijn dat leverancier niet betaald krijgt en moet dulden dat uw aanbestedende dienst de door haar niet geaccepteerde leveringen wel in gebruik heeft. Derhalve wenst Deelnemer de volgende passage toe te voegen aan artikel 8: "acceptatie heeft van rechtswege en stilzwijgend plaatsgevonden indien en zodra Pantar de (op)geleverde diensten, software,	Bedoeld is artikel 9.6 in de oorspronkelijke versie van de overeenkomst. Doordat een koptekst is verdwenen is dit artikel 8.11 geworden (zie ook de reactie bij vraag 1 van NvI 2). Van stilzwijgende voorlopige acceptatie is sprake, als voldaan is aan artikel 9.6 van de oorspronkelijke overeenkomst. Zodra sprake is van voorlopige acceptatie gaat een twee-maandentermijn lopen, waarbinnen Opdrachtgever de oplossing operationeel gaat gebruiken en binnen deze termijn beslist tot acceptatie. Van een situatie waarbij betalingen afhankelijk zijn van acceptatie, is geen sprake. Zie voor de betalingsvoorwaarden artikel 18 van de bij deze NvI2 gepubliceerde overeenkomst.



					hardware en/of andere producten voor operationele doeleinden in gebruik neemt". Bent u hiertoe bereid? Zo ja, dan ziet Deelnemer dit artikel graag aangepast. Zo nee, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	
5	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	vraag 195, nvi-1, artikel 8.3	66	Deelnemer concludeert uit uw antwoord op vraag 195 dat u de strekking van het voorstel begrijpt, maar dat van een Leverancier niet wordt verwacht om de (intellectuele eigendoms)rechten van Programmatuur over te dragen aan Pantar. Uit paragraaf 1.3 van het beschrijvend document blijkt dat het leveren van standaard kantoorautomatiseringssoftware onderdeel uitmaakt van de opdracht. Op de levering van die standaard software, maar ook bijvoorbeeld op hardware en/of diensten waar de standaard software onderdeel van uitmaakt, zijn de leverings- en garantievooraarden van de toeleverancier van toepassing. Bent u bereid om hiermee akkoord te gaan? Deze voorwaarden worden zoveel mogelijk bij de	In de uitvraag wordt niet uitgegaan van het leveren van software en gebruiksrechten daarop, maar het leveren van software als dienst.

					overeenkomst gevoegd als bijlage en bij gebreke daarvan op eerste verzoek aan Pantar ter hand gesteld (exclusief de financiële voorwaarden). Dat geldt idemdito voor de overdracht zoals beschreven in artikel 8.3. Bent u bereid hiermee akkoord te gaan? Zo ja, dan ziet deelnemer dit artikel graag aangepast. Zo nee, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	
6	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	vraag 196, nvi-1	68	Zie tevens mijn vraag over uw antwoord op vraag 195. Uit paragraaf 1.3 van het beschrijvend document blijkt dat het leveren van standaard kantoorautomatiseringssoftware onderdeel uitmaakt van de opdracht. Inschrijver verzoekt u in artikel 16 te bepalen dat ieder gebruiksrecht dat wordt verleend, behoudens andersluidende schriftelijke afspraken, niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zal zijn en dat ieder gebruiksrecht tevens beperkt zal zijn tot het gebruik ten behoeve van de interne doelende van Pantar. Toelichting: overdraagbare en/of exclusieve en/of sublicentieerbare licenties zijn in de regel (veel) duurder dan licenties die niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zijn. Dit terwijl een ruimere licentie ook niet altijd nodig is voor het doel	In het Beschrijvend Document wordt gesproken over het leveren van functionaliteit, niet om het leveren van software en gebruiksrechten daarop.



					waar de Overeenkomst voor wordt aangegaan. Ook zullen leveranciers niet bereid respectievelijk bij machte zijn om dergelijke licenties te verlenen op hun standaardsoftware of op software van derden. Gebruikelijk is derhalve dat de licentie bij gebreke van andersluidende afspraken beperkt zal zijn zoals hierbij is voorgesteld door leverancier. Bent u hiertoe bereid? Zo ja, dan ziet Deelnemer artikel 16 graag aangepast. Zo nee, kunt u motiveren waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	
--	--	--	--	--	---	--



7	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	vragen 197 en 198, nvi-1	68	De te verlenen opdracht is van een dusdanig grote omvang dat veel leveranciers in acute liquiditeitsproblemen zullen raken indien zij gedurende langere tijd geen betaling ontvangen voor de geleverde werkzaamheden. Deze situatie is goed denkbaar indien artikel 17.4 gehandhaafd blijft want als er een geschil ontstaat over de verschuldigdheid van gefactureerde bedragen kan het wel vijf jaar of langer duren totdat er in hoogste instantie een uitspraak ligt die in kracht van gewijsde is gegaan. Hiermee plaatst u kleinere leveranciers die een minder lange adem hebben buiten spel en plaatst u grotere leveranciers in een sterkere positie. Dit is volledig in strijd met het gelijkheidsbeginsel dat de aanbestedende dienst in acht moet nemen. Bovendien is de bepaling niet proportioneel, want het doel van de bepaling is het afdekken van het continuïteitsrisico van de aanbestedende dienst maar dit risico wordt nu volledig (dus: in disproportionele mate) afgewenteld op de leverancier. Is de aanbestedende dienst bereid om bovengenoemde bezwaren weg te nemen door te bepalen dat de leverancier mag opschorten indien er, ook na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn, een bedrag onbetaald is gelaten van meer dan € 100.000,00 inclusief btw? Zo nee, is de aanbestedende dienst dan bereid	Het voorstel wordt overgenomen met een aanvulling. Opdrachtgever is bereid om te bepalen dat Opdrachtnemer mag opschorten als er na het verstrijken van een betalingstermijn een bedrag van meer dan EUR 100.000,- onbetaald is gebleven EN de betalingsachterstand langer duurt dan vier maanden. De aanpassing betreft enkel de opschorting en niet de beëindiging die eveneens is opgenomen in het betreffende artikel. Artikel 18.4 van de bij deze NvI2 gepubliceerde overeenkomst (artikel 17.4 van de eerder gepubliceerde overeenkomst) komt te luiden: "Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever op grond van inhoudelijke onjuistheid van de factuur of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer: (a) het recht zijn prestaties op te schorten, indien het totaal aan opeisbare vorderingen van Leverancier op Pantar op grond van deze Overeenkomst het bedrag van EUR 100.000,- overschrijden en de betalingsachterstand langer dan vier maanden voortduurt. (b) nimmer het recht zijn prestaties te beëindigen."
---	---	----------------------------------	--------------------------	----	---	--



					om overeen te komen dat zowel leverancier als aanbestedende dienst niet van de aan hen toekomende opschortingsrechten gebruik mogen maken (zodat de aanbestedende dienst altijd zorgt voor tijdige betaling en leverancier haar verplichtingen onder de overeenkomst niet zal mogen opschorten)? Zo nee, op welke andere wijze neemt u de inherente strijdigheid van deze bepaling met het aanbestedingsrecht (de beginselen van gelijkheid en proportionaliteit) weg?	
--	--	--	--	--	--	--



8	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	vraag 206, nvi-1	73	Deelnemer concludeert uit uw antwoord op vraag 206 dat haar overige punten in haar voorstel wel akkoord zijn en wordt verwerkt in de overeenkomst. Deelnemer ziet dit graag nog even bevestigd.	Vraag 206 luidde als volgt: "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? " Met betrekking tot punt 1: naast de service credit/malus wenst Pantar eventuele schade te kunnen verhalen op leverancier, nu de schade groter kan zijn dan de compensatie die de credit/malus biedt. Het voorstel wordt niet overgenomen. Met betrekking tot punt 2: Pantar is akkoord met verrekening van de credit/malus met een volgende factuur. Echter Pantar stemt niet in met het vervallen van de credit/malus als er geen verrekening mogelijk is. In een dergelijk geval zal betaling door leverancier aan
---	---	----------------------------------	------------------	----	--	---



						Pantar plaatsvinden (betaling van lump sum). Met betrekking tot punt 3:er zal niet worden gewerkt met bonussen voor overperformance, omdat Pantar uitgaat van 100% dienstverlening, echter in de SLA een minimum niveau van service garandeert.
--	--	--	--	--	--	---



9	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	vraag 210, nvi-1 / art. 19.3	74	Naar aanleiding van uw antwoord op onze vraag 210, merkt Deelnemer graag het volgende op: Tussentijdse beëindiging is een middel dat ingrijpt in de oorspronkelijke verwachtingen van en uitgangspunten bij het sluiten van de overeenkomst. Zo zal de calculatie van inschrijver gebaseerd zijn op de oorspronkelijke verwachting van leverancier dat de overeenkomst een looptijd heeft van vier tot tien jaar. Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst brengt de omstandigheid met zich mee die per definitie gunstig is voor Pantar maar ongunstig voor Leverancier. Daarnaast is het voor Deelnemers van belang om (te) langdurige, ongewijzigde instandhouding van dezelfde voorwaarden te kunnen voorkomen indien er omstandigheden wijzigen die aanpassing noodzakelijk maken. Vragen: 1. Bent u met het oog op het voorgaande bereid om te bepalen dat tussentijdse (gehele of gedeeltelijke) beëindiging gedurende de initiële looptijd van vier jaar en iedere daaropvolgende verlengingsperiode niet mogelijk is? 2. Bent u bereid om daarnaast (in afwijking op artikel 19.3) te bepalen dat Leverancier telkens het recht heeft om de in artikel 19.3 genoemde verlengingen te weigeren? 3. Zo nee, is uw aanbestedende dienst bereid om een ander tekstvoorstel te doen dat voornoemde bezwaren wegneemt en dat zo dicht mogelijk bij bovenstaande tekstvoorstellen aansluit?	Subvraag 1 Artikel 20.4 van de bij deze NvI2 gepubliceerde overeenkomst komt te luiden: "Indien (al dan niet in rechte) mocht blijken dat gunning van de opdracht aan Leverancier onrechtmatig was dan wel niet rechtsgeldig tot stand gekomen, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op ieder moment door schriftelijke opzegging te beëindigen dan wel buitengerechtelijk te ontbinden, onder voorbehoud van alle andere rechten, en zonder dat Opdrachtnemer recht heeft op vergoeding of schadeloosstelling door of in verband met deze opzegging of ontbinding, tenzij de gunning van de opdracht aan Leverancier onrechtmatig was dan wel niet rechtsgeldig tot stand is gekomen door toedoen van Pantar." Subvragen 2 en 3 Alleen indien er zwaarwegende gronden zijn op grond waarvan Leverancier de dienstverlening niet langer kan uitvoeren.
---	---	----------------------------------	------------------------------	----	--	---



10	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst (onderdeel verwerkersovereenkomst)	vraag 216	79	Het kan niet de bedoeling zijn dat de reeds overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen van toepassing zijn op de verwerkersovereenkomst maar niet op de door de toezichthouder en/of een andere autoriteit opgelegde boete. Deelnemer verzoekt derhalve de aansprakelijkheidsbeperkingen zoals reeds overeengekomen in de hoofdovereenkomst 1 - op - 1 van toepassing te verklaren op de verwerkersovereenkomst. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet en aangeven waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan.	De aansprakelijkheidsbeperking geldt inderdaad niet voor een door de toezichthouder en/of een andere autoriteit opgelegde boete. Als Opdrachtgever de voorgestelde wijziging van beperkte aansprakelijkheid voor opgelegde boetes zou overnemen, blijft Opdrachtgever met schade zitten ter hoogte van het verschil tussen het bedrag van de boete minus de maximale aansprakelijkheid. Dit vindt Opdrachtgever onwenselijk. Het voorstel wordt niet overgenomen.
11	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	7.2, 7.4 en 8.2	x	Het valt Deelnemer op dat Pantar de bevoegdheid heeft om de overeenkomst tussentijds te beëindigen op het moment dat Leverancier het Exitplan, het Ontwerp, Testplan en testprotocollen en het Transitie- en Transformatieplan niet goedkeurt. Dit is voor Deelnemer een ingrijpend maatregel en tevens niet proportioneel. Daarnaast past dit ook niet in het kader van een over en weer te verwachten partnership. Deelnemer verzoekt u derhalve deze clausule te laten vervallen en integraal te bepalen dat bij geen goedkeuring van het X plan door Pantar, partijen in overleg zullen treden om de vervolgstappen te bepalen. Bent u hiertoe bereid? Zo ja, dan ziet Deelnemer graag dit artikel aangepast. Zo nee, kunt u motiveren waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan?	Voor wat betreft het Exitplan: Opdrachtgever moet redelijk gronden hebben om het Exitplan af te keuren en de bewijslast daarvoor rust op Opdrachtgever. Voor wat betreft het Plan van aanpak: ontbinding is alleen mogelijk na overleg en partijen daar niet uitkomen. Voor wat betreft het Testplan ontbinding is alleen mogelijk na overleg en partijen daar niet uitkomen.

12	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	19.4	21	Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Door de ruime reikwijdte van artikel 19.4 lijkt de aanbestedende dienst een mogelijkheid te creëren om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u dit artikel zodanig aan te passen dat enkel een de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) ontstaat op het moment dat dit in rechte is komen vast te staan. Bent u hiertoe bereid?	Als de oorzaak bij Opdrachtgever ligt zal er sprake zijn van opzegging. Indien de oorzaak bij leverancier ligt is er sprake van ontbinding. In beide gevallen zal een rechtelijke uitspraak voorwaarde zijn.
13	1	Bijlage B - Concept Overeenkomst	3.1 en 3.2	9	Kennelijk dient Leverancier zich onder andere in voldoende mate op de hoogte te hebben gesteld van de processen waar de uitvoering van de Overeenkomst van invloed op zal zijn en de gegevensstromen die daarmee zullen worden verwerkt. Daarnaast moet Leverancier voldoende bekend zijn met de gebruiks- en toepassingsmogelijkheden van Pantar. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel Pantar als Leverancier. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden. Deelnemer verzoekt u daarom dit artikel niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de Deelnemer die analyse ook	Deze bepaling is opgenomen, omdat Opdrachtnemer geacht wordt de kennis in huis te hebben om die informatie te verkrijgen die Opdrachtnemer nodig heeft om te bepalen welke oplossing geschikt is en welke wordt aangeboden. Dit artikel ziet erop toe dat Opdrachtnemer voldoende informatie heeft vergaard vanuit het beschrijvend document, de informatiebijeenkomsst en de NvI's. Er wordt niet gesproken over het analyseren en beheersen.

					zal kunnen beprijzen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is.	
14	1	Bijlage B / NVI antwoord 186	8.13	14	In de aan ons toegestuurde Bijlage B staat een artikel 8.13 dat luidt: "8.13 Het bestaan van kleine Gebreken in of met betrekking tot het voorwerp van Acceptatie, waartoe worden gerekend Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, hoeven niet aan Acceptatie in de weg te staan, niettegenstaande de verplichting van Leverancier tot kosteloos herstel van zodanige Gebreken." Zou u willen verifiëren dat dit artikel deel uitmaakt van de Concept Overeenkomst? Zo ja, zou u dan onze bijbehorende vraag willen beantwoorden: "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?"	Deze bepaling is inderdaad opgenomen als artikel 8.13. In de bij deze Nota van Inlichtingen bijgevoegde overeenkomst is dit artikel 9.8. Zie ook uitleg ook de uitleg bij vraag 1. Nee, als er sprake is van Gebreken, voldoet de oplossing niet aan de overeenkomst. Er is dan sprake van niet-nakoming. Bij niet-nakoming dient Opdrachtnemer alsnog na te komen, zonder extra kosten voor Pantar.



15	1	Bijlage B	Artikel 6.2	11	In artikel 6.2 staat dat Leverancier voor vertraging opdraait, tenzij deze vertraging voor rekening en risico van Pantar komt. Er zijn echter ook andere redenen - zoals overmacht - waarin het niet redelijk is om vertraging aan Leverancier toe te rekenen. Ook kan het in bepaalde gevallen niet redelijkerwijs mogelijk zijn om vertraging ongedaan te maken of kosten voor ondersteuning voor rekening voor Leverancier te laten komen. Kan de tekst van artikel 6.2 worden aangepast naar "Tenzij Pantar anders beslist zal Leverancier op eigen kosten en voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is vertraging ongedaan maken, indien en voor zover deze vertraging aan Leverancier toerekenbaar is. Leverancier zal zich binnen de grenzen van de redelijkheid naar beste kunnen inspannen om te voorkomen dat de uiterste datum van Gereedmelding voor Acceptatie wordt overschreden, onder meer door het zo nodig vrijmaken van extra capaciteit en/of het inzetten van extra medewerkers. Leverancier zal in ieder geval Pantar naar redelijkheid ondersteunen zodat de bedrijfsvoering van Pantar niet in gevaar komt."?	In gevallen van Overmacht (zie daarvoor de bepalingen in de overeenkomst over overmacht) komt de vertraging voor rekening van Opdrachtgever. Ook in overige gevallen kan het zijn dat de vertraging voor rekening van Opdrachtgever komt. Daarin is voorzien met de zinsnede: "tenzij de vertraging voor rekening en risico van Opdrachtgever komt". Deze zinsnede acht Opdrachtgever voldoende voor een evenwichtige verdeling van risico's voor beide partijen. Het voorstel van vraagsteller wordt daarom niet overgenomen.
----	---	-----------	-------------	----	---	---



16	1	Bijlage B	Artikel 8.2 sub b	13	Op grond van dit artikel is Leverancier ervoor verantwoordelijk dat de licenties op een manier worden overgezet dat Pantar rechtsgeldig van de programmatuur en apparatuur gebruik kan blijven maken. Het is echter aan Pantar om ervoor te zorgen dat zij ook na transitie compliant is en dus over licenties beschikt die zij nodig heeft. Leverancier is bereid om licenties over te zetten voor zover dat is afgesproken, en is verder bereid om een adviesrol op zich te nemen. Kan de tekst van artikel 8.2 sub b worden aangepast naar "Leverancier zal indien en voor zover noodzakelijk de verhuizing van Programmatuur en Apparatuur coördineren en uitvoeren, inclusief voor zover overeengekomen het adviseren rondom de door Pantar vereiste licenties voor voortgezet gebruik van de Programmatuur en Apparatuur en het omzetten en (doen) overdragen van dergelijke licenties."?	Het voorstel wordt gewijzigd overgenomen: "Opdrachtnemer zal indien en voor zover noodzakelijk de verhuizing van Programmatuur en Apparatuur coördineren en uitvoeren, inclusief het adviseren rondom de door Opdrachtgever vereiste licenties voor voortgezet gebruik van de Programmatuur en Apparatuur en het omzetten en (doen) overdragen van dergelijke licenties."
17	1	Bijlage B/NvI 1 vraag 179	1.14	5	Pantar stelt dat de definitie van "Doel" wordt gebruikt om er voor te zorgen dat Leverancier in lijn handelt met het doel, wat wil zeggen dat de oplossing wel moet bijdragen aan het behalen van het Doel, maar deze bijdrage slechts één van de mechanismen is om het Doel te bereiken. Is Pantar er mee akkoord om de tekst van artikel 1.4, 1.24, 1.34, 2.1, 7.4, 8.4, en 13.1 sub a overeenkomstig de toelichting van	De definitie van het Doel is enkel een definitie en zegt niets over de rechtsgevolgen. Deze rechtsgevolgen zijn wel geregeld in de afzonderlijke bepalingen waarin het begrip Doel wordt gebruikt. Opdrachtgever wenst deze rechtsgevolgen in stand te houden. Het voorstel tot aanpassing wordt daarom niet overgenomen.



					Pantar aan te passen (in lijn met de aanpassing van artikel 13.1 sub b, zie vraag 190)?	
18	1	Bijlage B/NvI 1 vraag 180	1.18	6	Is Pantar er mee akkoord om de definitie van "Gebrek" als volgt aan te passen: "niet aan de specificaties of niet aan de redelijke, en door Leverancier schriftelijk gewekte verwachtingen van Pantar ter zake van de functionaliteit of kwaliteit voldoen van Programmatuur of Diensten."?	"Redelijke verwachtingen" zijn verwachtingen die Opdrachtgever op basis van toezeggingen en gedragingen en uitingen van Opdrachtnemer redelijkerwijs heeft mogen krijgen. Door de definitie aan te passen, zouden alleen de verwachtingen die Opdrachtgever op grond van schriftelijke stukken heeft mogen krijgen. Deze beperking is te verstrekkend en wordt niet overgenomen. Tevens is het twijfelachtig of een dergelijke aanpassing stand zou houden, omdat aanpassing waarschijnlijk in strijd is met Nederlands recht.
19	1	Bijlage B/NvI 1 vraag 181	1.23	6	Kan de definitie van Incident als volgt komen te luiden? Incident: gebeurtenis waardoor onderdelen van ICT- infrastructuur, Generieke applicatieprogrammatuur en/of Applicatieprogrammatuur niet beschikbaar zijn of afwijken van de overeengekomen functionaliteit of niet conform de overeengekomen specificaties functioneren. Een Incident kan resulteren in een Gebrek.	Het voorstel wordt overgenomen.



20	1	Bijlage B/NvI 1 vraag 191	13.2	17	Is Pantar er mee akkoord om artikel 13.2 als volgt aan te passen? "Indien Leverancier in strijd handelt met de bepalingen opgenomen in lid 1 van dit artikel, zal dit handelen kwalificeren als tekortkoming in de zin van artikel 6:74 BW, tenzij de tekortkoming de Leverancier niet kan worden toegerekend. Onverminderd de overige rechten van Pantar, zoals het recht op nakoming, beëindiging, ontbinding en/of schadevergoeding, zal Leverancier voor eigen rekening gehouden zijn tot het op de kortst mogelijke termijn in overeenstemming (doen) brengen van de Dienst(en) met de in lid 1 van dit artikel genoemde verplichtingen.	Nee, Opdrachtgever heeft er voor de verplichtingen die genoemd zijn in dit artikel vanuit het oogpunt van continuïteit juist voor gekozen dat de tekortkoming niet toerekenbaar hoeft te zijn. Dat geldt overigens alleen voor de bepalingen genoemd in dit artikel. Het geldt dus niet voor de andere verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst (behoudens garanties), waarbij wel sprake moet zijn van een toerekenbare tekortkoming. Zie hiervoor ook vraag 191 van NvI1.
21	1	Bijlage B/ NvI 1 vraag 194	15.3	18	Is Pantar er mee akkoord om artikel 13.2 als volgt aan te passen? "Tot Meerwerk worden niet gerekend aanvullende of anderszins essentiële werkzaamheden die Leverancier bij het sluiten van deze Overeenkomst in redelijkheid had kunnen of behoren te voorzien, het herstel van Gebreken, of werkzaamheden die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geacht moeten worden te zijn begrepen onder de Diensten waartoe deze Overeenkomst opdracht geeft.	Het betreft hier artikel 16.2 van de bij deze Nota van Inlichtingen bijgevoegde overeenkomst. De voorgestelde wijziging betreft geen materiële wijziging. Opdrachtgever neemt de wijziging over.



22	1	Bijlage B / NvI 1 vraag 200	19.3	21	Kan artikel 19.3 sub a) als volgt worden aangepast? “de zeggenschap ter zake de bedrijfsvoering van Leverancier substantieel wijzigt door verandering in eigendomsverhoudingen (direct of indirect) en van Pantar door deze wijziging in redelijkheid niet kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand laat” Kan artikel 19.3 sub b) als volg worden aangepast? “handelen van of nalaten te handelen door Leverancier afbreuk doet aan een passend beveiligingsniveau aangaande de door Pantar verwerkte gegevens, dan wel een toezichthouder ter zake aan Pantar instructie tot beëindiging van de Overeenkomst geeft”	Het voorstel wordt overgenomen. Ten aanzien van artikel 20.3 sub b (van de bij deze NvI bijgevoegde overeenkomst): een goede beveiliging van gegevens is in het belang van Opdrachtgever, temeer nu Opdrachtgever in het geval van persoonsgegevens primair verantwoordelijk is voor de beveiliging op grond van de AVG. Het voorstel leidt tot een verminderde zeggenschap over de beveiliging, waarmee Opdrachtgever niet kan instemmen. Het voorstel wordt niet overgenomen.
23	1	Bijlage B/ NvI 1 vraag 205	20.3 sub d	22	Kan artikel 20.3 sub d) als volg worden aangepast? “boetes of andere maatregelen van toezichthoudende instanties worden opgelegd indien en voor zover deze boete het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of een onrechtmatige daad van Leverancier.	Het voorstel wordt overgenomen.
24	1	Bijlage B/ NvI 1 vraag 211	22.1 sub a	22	“Bent u het er mee eens dat in artikel 6:265 BW is opgenomen dat (gedeeltelijke) ontbinding niet is toegestaan indien de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt? Bent u er mee akkoord om deze zinsnede aan artikel 21.1 sub a toe te voegen?”	Het voorstel wordt overgenomen.



25	1	Bijlage B/ NvI 1 vraag 214	verwerkersov ereenkomst		Aangezien het voor Leverancier nog niet duidelijk was welke verwerkersovereenkomst(en) van toepassing zouden zijn, heeft Leverancier deze nog niet inhoudelijk kunnen beoordelen. Kunt u Leverancier een aanvullende termijn bieden om de verwerkersovereenkomsten alsnog inhoudelijk te beoordelen?	In NvI1 is verduidelijkt welke verwerkersovereenkomst bij welk perceel hoort. Vanaf publicatie van NvI1 hebben Deelnemers de verwerkersovereenkomst kunnen beoordelen en vragen hierover / voorstellen tot aanpassing hiervan kunnen indienen voor NvI2. Een aanvullende termijn wordt daarom niet geboden.
26	1	Bijlage-A Programma van eisen	eis 10 en 24		U stelt in eis 10 dat gebruikers via een centrale screensaver nieuwsberichten kunnen ontvangen, in eis 24 stelt u de eis dat gebruikers zelf de screensaver kunnen instellen, deze eisen zijn tegenstrijdig. Welke eis prevaleert?	Wens 10 prevaleert boven eis 24. Daarnaast is eis 24 als volgt aangepast: "Persoonlijke instellingen zoals het wijzigen van een achtergrond of schermindeling moeten door een medewerker mogelijk zijn. Deze instellingen gaan met de gebruiker mee, ook wanneer hij of zij op een andere werkplek inlogt." (Zie Herziene Documentatie 14-6-2019 Bijlage A - Programma van Eisen).
27	1	Bijlage-A Programma van eisen	eis 29		U geeft aan dat een tijdelijke testomgeving voor ADP, Workforce, Compas en Groenvision beschikbaar moet zijn, wij verzoeken u een duidelijke definitie van tijdelijk te geven, hoeveel weken / maanden betreft dit?	Voor Exact (synergy, globe en database) dient de testomgeving altijd beschikbaar te zijn. ADP, Workforce, Compas en Groenvision zijn cloudapplicaties, wordt van Opdrachtnemer niet gevraagd daar een testomgeving voor in te zetten.
28	1	Bijlage-A Programma van eisen	eis 67		U stelt hoge eisen aan de performance, 95% van de ICT activiteiten binnen 1 seconde respons. Deze performance eis is niet realistisch mede gezien de 25% malus op de maandelijkse factuur, wij verzoeken u te bevestigen dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer de responstijden in onderling overleg vaststellen.	Opdrachtgever past de responstijden niet aan, maar stelt t.z.t. met Opdrachtnemer in onderling overleg vast voor welke ICT-activiteiten de responstijden gelden.



29	1	Bijlage-A Programma van eisen	eis 80		In het Programma van Eisen is een malusclausule opgenomen van 25% van de maandfactuur indien Opdrachtnemer niet aan de SLA/XLA voldoet. Wij achten deze malus niet proportieel en een hoog financieel risico, wij verzoeken u dit percentage terug te brengen naar een in de markt geaccepteerd percentage tussen de 3 en 7%. Een malus is bedoeld als prikkel voor leveranciers, in combinatie met het eisenpakket resulteert deze clausule in een maandelijks kortingsregel.	Zie NvI1, vraag/antwoord 120.
30	1	Bijlage-A Programma van eisen	eis 77		In deze eis stelt u dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het oplossen van software bugs binnen een korte oplostijd. Software bugs zijn een verantwoordelijkheid van software leveranciers, niet van Opdrachtnemer, Opdrachtnemer heeft geen invloed op het oplossen van software bugs, wij verzoeken u deze eis te schrappen.	Het gaat hier uitsluitend om de door Opdrachtnemer geleverde software welke niet via derden wordt afgenomen.
31	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 1	1	Verwacht Opdrachtgever alleen operationele regie/coördinatie op derde partijen voor incidenten en standaard changes?	Ja, bv. een call specifiek voor Workforce of Exact moet doorgestuurd worden naar de juiste contactpunten binnen Pantar.
32	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 1	1	Hoeveel derde partijen gaat het om? En hoeveel incidenten en standaard changes kan opdrachtnemer per derde partij verwachten?	Opdrachtgever kan geen volledig passend antwoord geven omdat in Eis 1 uit 'Bijlage A - Programma's van Eisen' de termen 'derde partijen' niet letterlijk voorkomen. Er worden wel een aantal partijen in Eis 1 benoemd. Dit zijn tevens de meest voorkomende derde partijen van Opdrachtgever.



						Aan dit antwoord kunnen geen verdere recht worden ontleent omdat Opdrachtgever de vraag deels heeft moeten interpreteren.
33	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 67	7	Wat bedoeld opdrachtgever hier met 'veel gebruikte ICT activiteiten'	Richtlijn ten aanzien van activiteiten zoals het starten van een browser, het openen van een email, het openen van WORD of PDF bestanden tot 2Mb en het lokaal opslaan daarvan, maar ook (klik)acties binnen het portal dat door opdrachtnemer wordt aangeboden. Acties die dagelijks veelvuldig worden uitgevoerd en waarvan om die reden de snelheid van cruciaal belang is voor de gebruikerservaring. Tevens de acties waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze binnen gestelde tijd uitgevoerd kunnen worden.
34		Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 108	10	Doelgroep In deze eis wordt gevraagd naar aanvullende mogelijkheden om "de doelgroep" betrokken te houden. a) Welke voorzieningen zijn hiervoor momenteel nu al in gebruik bij Pantar? b) Welke ervaringen zijn opgedaan met deze voorzieningen en waar liggen nu knelpunten die met de nieuwe oplossing weggenomen dienen te worden? c) Dienen de kosten en investeringen die gemoeid zijn met aanvullende een oplossing	a) Krantje, facebook, narrowcasting en informeren tijdens werkoverleggen en bijeenkomsten. b) Deze media zijn "vluchtig", beschikbaarheid van informatie zou voor de doelgroep een meer permanent karakter moeten hebben. c) Ja.

					om deze Doelgroep te betrekken, onderdeel te zijn van de inschrijfprijs?	
35	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Standaard wijzigingen	15	Aangezien LAN en WLAN out of scope is kan opdrachtnemer ervanuit gaan dat de standaard wijziging 'switch of AP toevoegen of verwijderen' ook out of scope is?	Ja, hier kan Deelnemer vanuit gaan.
36	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	Eis 116	12	Heeft de gevraagde SLA/XLA rapportage alleen betrekking op de gevraagde dienstverlening en niet over derde partijen?	Ja, hier kan Deelnemer vanuit gaan.
37	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 5	2	Hier wordt aangegeven dat er een portal werkplek moet worden aangeboden voor circa 400 medewerkers. In Eis 9 wordt gesproken over alle medewerkers. Zijn dit nog steeds de 400 medewerkers of ook de 2900 medewerkers?	Portal werkplek heeft betrekking op de 400.
38	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	ei 5	2	Is het bekend hoeveel gebruikers er gemiddeld en op piekmomenten gebruik maakt van de huidige omgeving? Het gaat hierbij om het concurrent gebruik	Het aantal gelijktijdige gebruikers is gemiddeld 250, in piekmomenten kan dit oplopen tot 275.
39	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 7	2	Is het inzichtelijk te krijgen hoeveel gebruikers van alleen de SaaS applicaties gebruik maken als wel hoeveel gebruikers ook van de Pantar applicaties gebruik maken die door de leverancier gehost worden? Het gaat hierbij om een inzicht te krijgen in de verdeling SaaS/virtuele omgeving gebruikers.	In de nieuwe situatie SAAS 400, virtuele omgeving 275 Exact, 4 PTV



40	1	Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 9	2	Als i.v.m. security en/of functionele eisen het wenselijk is de portal waarop de applicaties worden gestart geen geïntegreerd onderdeel van de startpagina te laten worden, maar deze voor de 400 middels een link in de startpagina beschikbaar te stellen is dat dan mogelijk?	Een link op de startpagina/portal die doorlinkt naar bv. Workforce of Exact is acceptabel, zolang de eisen en wensen met betrekking tot SSO worden gerespecteerd.
41		Bijlage A - Programma's van Eisen	eis 13	2	Is het inzichtelijk te krijgen hoeveel medewerkers er lokaal zonder internetconnectie gebruik moeten maken van MS Office. M.a.w. hoeveel medewerkers zouden minimaal met Microsoft Office E3 moeten gaan werken.	400
42	1	NvI 1	vraag 9		Er is een discrepantie tussen de looptijd van het contract zoals beschreven in het Beschrijvend Document paragraaf 1.4, 4 jaar, en het Prijzenblad, 5 jaar. Wilt u duidelijk aangeven welke looptijd van toepassing is.	De Overeenkomst voor Perceel 1 heeft een looptijd van 4 jaar. Opdrachtgever heeft eenzijdig de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities maximaal 3 maal te verlengen met 2 jaar, conform 1.4.4 uit het Beschrijvend document en artikel 19 uit Bijlage B- Concept overeenkomst. Het Prijzenblad is derhalve aangepast (zie Herziene documentatie 14-6-2019 - Standaardformulier F - G1 Prijs). Er wordt gerekend met de looptijd + 1 verlenging.
43	1	NvI 1	vraag 199		In vraag 199 geeft u antwoord op een vraag over artikel 18 (Audit) van de concept overeenkomst. In uw antwoord heeft u het echter over artikel 19. We gaan er van uit dat u hier artikel 18 bedoelt. Kunt u dit bevestigen?	Er is inderdaad sprake van een onjuistheid in de nummering van de overeenkomst. Hier wordt artikel 18 van de in eerste instantie gepubliceerde overeenkomst bedoeld. Dit is artikel 19 in de overeenkomst die is gepubliceerd bij deze NvI2. Zie hiervoor ook de reactie bij vraag 1 van deze NvI2.



44	1	NVI 1	vraag 201 en 202 / artikel 20		De vragen 201 en 202 gaan over artikel 20 (aansprakelijkheid) van de concept overeenkomst. Wij hebben u gevraagd de aansprakelijkheid te beperken tot een aanvaardbaar (proportioneel) niveau en hebben een suggestie gedaan voor de aanpassing van deze artikelen. Wij verzoeken u ons voorstel te heroverwegen. Het accepteren van (vrijwel) onbeperkte aansprakelijkheid is voor veel leveranciers een niet te overzien risico dat potentieel de continuïteit van de bedrijfsvoering op het spel zet. Dit schrikt leveranciers af. Een evenwichtige en proportionele beperking van de schade is daarom mede in het belang van de aanbestedende dienst omdat zij bij een niet adequate beperking van de schade ofwel minder inschrijvingen zal ontvangen ofwel de leverancier zijn risico inprijst, zodat er (onnodig) veel betaald moet worden voor de dienstverlening (met gemeenschapsgeld).	De aansprakelijkheid is niet onbeperkt, maar beperkt tot een bedrag van EUR 1.500.000,-. Opdrachtgever meent een proportionele aansprakelijkheidsverdeling aan te bieden, mede in het licht van de afhankelijkheid die zij krijgt ten opzichte van Opdrachtnemer, alsmede een inschatting van de hoogte van mogelijk schade die Opdrachtgever zou kunnen treffen.
45	1	NVI 1	Vraag83	23	De vraag hoeveel licenties Pantar is hiermee niet beantwoord. In de bijlage G1waarna verwezen wordt staan de type producten maar niet de hoeveelheid die Pantar mag afnemen. Kan Pantar aangeven of er een limiet zit aan het aantal af te nemen licenties bij Techsoup	Relevant zijn de licenties voor Microsoft e3 en e5, deze zijn onbeperkt. Microsoft e1 en f1 dienen niet meegenomen te worden.
46	1	NVI 1	Vraag 53	16	Bedoeld opdrachtgever met exitpoints access points?	Ja, Opdrachtgever bedoelt hier access points.



47		NVI 1	Vraag 53	16	Firewalls U beschrijft in antwoord b dat de Firewalls vervangen moeten worden. Zoals inschrijver uw antwoord interpreteert valt de aanschaf, levering en installatie buiten scope van de opdracht maar het beheer ervan in scope. Is deze interpretatie juist?	Deze interpretatie is juist. Opdrachtgever gaat in overleg over de aan te schaffen firewalls met Opdrachtnemer.
48		NVI 1	Vraag 53	16	Verbindingen In antwoord c geeft u aan dat de verschillende locaties via WLAN verbonden dienen te zijn. Inschrijver neemt aan dat Pantar doelt op het WAN en niet op het WLAN. Is deze aanname juist?	Geen wlan. De locaties delen wel een centrale omgeving (Exact Synergy en Exact Globe) en er zijn diensten die verbondenheid eisen zoals skype/teams. In ogen van opdrachtgever is daarvoor echter een traditioneel WAN tussen vestigingen geen vereiste.
49		NVI 1	Vraag 46	14	Gebui Desktops In dit antwoord geeft Pantar het volgende aan: "Er moet van uitgegaan worden dat op de FAT-clients door veel verschillende mensen wordt gewerkt, de laptops zijn persoonsgebonden." Werken de laptop gebruikers ook op de Desktops of kan inschrijver er van uit gaan dat de laptop gebruiker bijna altijd op de eigen laptop werken?	Inschrijver kan er vanuit dat laptopgebruikers in principe op hun laptop werken en in incidentele gevallen gebruik maken van een FAT-client.
50		NVI 1	Vraag 70	20	Eén van de inschrijver heeft hier de vraag gesteld of de gevraagde mutaties ook door de Opdrachtnemer uitgevoerd moeten worden. Hierbij heeft Pantar het volgende op geantwoord: " <i>Het is geen probleem, zelfs wenselijk als het servicecenter dit ook kan.</i> " Impliceert dit dat het ook toegestaan is dat de mutaties <u>alleen</u> maar door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd ipv het bieden van een selfserviceportaal?	Nee, Opdrachtgever wenst een selfserviceportaal te behouden.



51		NVI 1	Vraag 125	34	Backup Waar draait het huidige Comvault systeem op dit moment en wie is eigenaar van de hard- en software?	Het huidige Comvault systeem draait bij Centric. Centric is tevens eigenaar van de hard- en software.
52		NVI 1	Vraag 148	39	Serveroverzicht U geeft hier aan dat Pantar de huidige overige niet wil specificeren vanwege irrelevantie. In plaats daarvan verwijst u naar Bijlage G6 en de systeemeisen voor Exact. a) Zijn er naast deze applicaties nog meer client server applicaties in gebruik waarvoor een applicatieserver noodzakelijk is? b) Enerzijds geeft u aan dat de specificatie van de overige KA onderdelen niet relevant is anderzijds verwijst u wel naar Bijlage F2 (Bijlage_F2_-_Informatie_huidige_situatie[1].pdf). Welke onderdelen van deze Bijlage acht u daarvan wel relevant?	a) Relevant zijn de applicaties waarvan hosting door Opdrachtnemer dienen te worden verzorgd. Dan gaat het om Exact synergy, Exact globe en achterliggende database, PTV en PTV RDS. Overige applicaties muv het "portaal" draaien bij Microsoft of andere derden waarover wij met opdrachtnemer geen SLA kunnen afspreken. Voor wat betreft het portaal kan opdrachtnemer zelf op basis van verstrekte informatie de beste inschatting maken. b) Deze informatie is verstrekt op verzoek. De eerste pagina geeft informatie over het applicatielandschap, de tweede pagina geeft informatie over de huidige situatie waarmee momenteel over de huidige KA-applicaties wordt voorzien en is in die zin minder relevant voor de uitgevraagde dienstverlening.
53		Bijlage_F2_-_Informatie_huidige_situatie[1].pdf		1	Topdesk In het schema toont u de applicatie Topdesk. Deze toepassing wordt echter niet beschreven in de Bijlage Bijlage_F3_-_Informatie_huidige_applicaties[1].pdf. Kan Pantar het gebruik en de plaats waar het draait toelichten?	Topdesk is per 1-1-2020 niet meer in gebruik, als dat toch het geval is zullen we dat als separate opdracht beschouwen.



54		Bijlage_F2_-_Informatie_huidige_situatie[1].pdf		2	Storage In de Bijlage F2 beschrijft us dat Pantar 26 TB aan data in gebruik heeft waarvan 15 TB bestaat uit e-mail en homedrives. Er blijft dan 11 TB over aan data. U specificeert in Bijlage_F1_-_Huidige_situatie_Pantar[1].xlsx de omvang van de Exact omgeving (0,75 TB) en de omvang van de afdelingsdata (1,25 TB). a) Waaruit bestaat de overige 9 TB aan data? b) Wat voor soort data betreft het? c) In hoeverre is deze data "relevant" en moet deze mee gemigreerd worden naar de nieuwe oplossing?	a) De 26 TB is gebaseerd op de fysiek gealloceerde disken, waarvan 15 TB voor homedrive en e-mail. Voor de afdelingsdata is dat 2,8 TB. De Exact databases zijn 1,12 TB groot, zoals opgegeven in bijlage F1. De diskomvang van de Exact servers is uiteraard groter vanwege de OS disk en de eventuele te verwachten groei. De Exact omgeving (applicatieservers en databaseservers) hebben in totaal een diskcapaciteit van 4,7 TB. De resterende ruimte (3,5 TB) is in gebruik voor de OS disken van de infrastructuur servers (bijvoorbeeld Domain Controllers) en de Citrix servers. b) Het betreft hier de gealloceerde ruimte en geen datahoudende ruimte. c) Niet, want het betreft hier geen data wat gemigreerd hoeft te worden.
----	--	---	--	---	---	--



55		Bijlage_F3_-_Informatie_huidige_applicaties[1].pdf		1	Aantallen gebruikers Pantar heeft aangegeven dat de TechSoup licenties onderdeel dienen te zijn van de inschrijving. In dat kader wil inschrijver graag per applicatie weten met welke aantallen gebruikers rekening gehouden dient te worden.	In optiek van opdrachtgever zijn op dit moment alleen de microsoft licenties relevant, de rest valt buiten interessante marge. Afhankelijk van portfolio opdrachtnemer zou dat plausibel de volgende licentie kunnen zijn: Microsoft 365 E3 (prijsstelling voor non-profitorganisaties) Office 365 E3, Enterprise Mobility + Security E3 en Windows 10 Enterprise E3. Deze per gebruiker gelicentieerde suite van producten biedt gebruikers niet alleen de allerbeste productiviteit op verschillende apparaten, maar ook IT-beveiliging en beheer. Vanaf € 7,90 gebruiker/maand Abonnements-opties € 7,90 gebruiker/maand € 94,80 gebruiker/jaar
56		Bijlage_F3_-_Informatie_huidige_applicaties[1].pdf		1	SQL Om te kunnen bepalen hoeveel SQL licenties aangeboden dienen te worden willen wij als inschrijver weten welke toepassingen gebruik maken van een SQL server en hoeveel cumulatieve eindgebruikers dit betreft.	Volgens mij wordt SQL in principe alleen door systeemaccounts geraadpleegd door applicaties zoals Exact. Navragen bij exact team.
57		Bijlage G1 - Techsoup productcatalogus (1).pdf		19	Remote desktop Cals De Remote Desktop Cals staan niet genoemd in de TechSoup catalogus. a) Welke RDS Cals heeft Pantar momenteel en in welke aantallen? b) Zijn deze eigendom van Pantar?	Op dit moment maakt Opdrachtgever geen gebruik van Remote Desktop Cals. Momenteel maakt Opdrachtgever gebruik van de Citrix Remote Desktop.



58	1	Beschrijvend document	G2.2.1 punt D	35	Moeten deze kosten in de aanbesteding meegenomen worden? De impact van nieuwe releases en/of applicaties kan heel erg verschillen waardoor het onmogelijk is om de kosten hiervan nu al in te schatten. Indien de opdrachtgever de kosten voor dit punt in de aanbesteding wil zien, kan de opdrachtgever dan kaders voor deze eis bepalen aangezien nieuwe releases en applicaties wel een heel ruim begrip is.	Ja, zolang het gaat om releases en updates die Opdrachtnemer zelf levert. De kosten die Opdrachtnemer tijdens de implementatie maakt, dienen inbegrepen te zijn in de ingediende prijs.
59	1	Beschrijvend document	G2.2.3	37/38	Opdrachtgever hecht veel waarde aan een registratie of status op de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO-Nederland). Inschrijver beschikt niet over een PSO-certificaat of registratie daar de Prestatieladder Socialer Ondernemen bij organisaties met meer dan 105 medewerkers een draaideureffect tot stand kan brengen. Volgens de PSO dient een organisatie met meer dan 105 medewerkers een percentage van het aantal FTE te laten bestaan uit mensen met een uitkering(sverleden). Deze mensen tellen circa 3 jaar mee voor de positie op de ladder. Voor trede 3 op de Prestatieladder zou Inschrijver iedere 3 jaar dusdanig veel medewerkers aan moeten nemen met een uitkeringsverleden, wat enkel mogelijk is door medewerkers bewust te vervangen. Dit past niet binnen de bedrijfsfilosofie van Inschrijver, aangezien Inschrijver juist gericht is op duurzaam werkgeverschap en duurzame functies. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom	Deelnemer hoeft niet over een Registratie of status op de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO-Nederland) te beschikken, maar mag ook een beschrijving indienen van de maatregelen die hij treft om het op een andere wijze mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te werk te stellen. Zie daarnaast vraag/antwoord 68.



					het belang van een registratie op de PSO ladder als gunningscriterium te verlagen.	
60	1	Beschrijvend document	eis 9 en 22		Hoeveel mensen gaan van de centrale portal / published desktop (met alle applicaties) concurrent gebruik maken vanaf een niet Pantar device? (gaat iedereen daar standaard gebruik van maken of alleen de mensen die de applicaties niet lokaal beschikbaar hebben (BYOD / thuiswerkers)?)	Alle medewerkers gaan van de centrale portal gebruik maken.
61	1	Beschrijvend document	Bijlage E		Hebben de laptops een 1 op 1 relatie met de gebruiker? In andere woorden: zijn ze persoonlijk?	Ja, in zover dat zij zich verder houden aan de geldende gebruikersvoorwaarden en integriteitsregels.
62	1	Beschrijvend document	eis 67 en 48		Maakt Pantar gebruik van Outlook plugins? Zo ja: zijn deze standalone of integreren ze met andere applicaties?	Inschrijver dient rekening te houden met twee plugins; Exact en een plugin voor beveiligde e-mail.



63	1	Beschrijvend document	Bijlage E		Werkt Pantar met Shared Mailboxen? Zo ja: hoeveel mensen maken hier gebruik van en wat is jullie werkproces bij shared mailboxen?	Ja, ongeveer 25. Voorbeelden zijn Directiesecretariaat, HR-administratie, functioneelbeheer en Privacy. De werkwijze is dat enkele personen toegang hebben tot een extra, separate mailbox en vanuit die mailbox ook kunnen mailen. Er is ook een agenda gekoppeld aan die mailbox.
64	1	Beschrijvend document	Bijlage E		Bij de persona's beschrijving (Bijlage E) staat dat de kantoor medewerker 'online' werkt. Werken deze gebruikers dan 100% met de Online versies van Office of maken ze toch ook nog gebruik van de lokaal geïnstalleerde office componenten? Flex gebruikers (roaming) en Office 365 Stack zoals Teams, Onedrive, Outlook werken native niet goed samen. Roaming gebruikers i.c.m. Office 365 een fat client architectuur is niet te adviseren.	Opdrachtgever werkt niet met 100%-online versies. Elke gebruiker dient een e3/e5-licentie te krijgen.
65	1	Beschrijvend document	G2.2.1 punt E	36	Opdrachtgever heeft een eigen interne opleidingsafdeling die bij voorkeur mede wordt ingezet. Welke inzet wordt hier bedoeld en hoeveel FTE is beschikbaar? Kan de opdrachtgever een korte toelichting van de kern competenties van deze medewerkers benoemen?	Opdrachtgever heeft 1 FTE beschikbaar gedurende een periode van (geschat) 6 maanden implementatie en dit in de vorm van 0,5 FTE Opleidingsadviseur en 0,5 FTE Supportmedewerkers. Hun ondersteuning zal meer regisserend en adviserend van aard zijn. Support kan ondersteunen in het reserveren, uitnodigen etc. van trainingsruimtes en dergelijke en het beschikbaar maken van materiaal zoals pennen etc.

66	1 en 2	Beschrijvend document	G2.2.3	37, 40	Social Return dient in verhouding te staan tot de arbeidscomponent binnen een opdracht, daar Social Return betrekking heeft op het arbeidsproces. Daarmee heeft de relevante opdrachtwaarde, waar Opdrachtgever aan refereert met betrekking tot het Social Return percentage, betrekking op de loonkosten binnen deze opdracht. Is Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet en hoe wordt relevant wel gedefinieerd?	Dit is akkoord.
67	1 en 2	Beschrijvend document	G2.2.3	37, 40	Opdrachtgever stelt dat Deelnemer elk jaar een percentage van de relevante opdrachtwaarde in Social Return investeert. Op welke wijze wordt dit jaarlijks berekend?	Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer gevraagd worden de relevante opdrachtwaarde (loonsomfactoren) aan te leveren.
68	1 en 2	Beschrijvend document	G2.2.3	37, 40	Opdrachtgever geeft aan dat de Social Return inzet primair gericht dient te zijn op SW-medewerkers. Echter, de toepassing van Social Return moet in overeenstemming zijn met de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht: non-discriminatie, objectiviteit, transparantie en proportionaliteit. Opdrachtgever kan op deze gronden niet voorschrijven dat Deelnemer alleen SW-medewerkers mag inzetten. Met betrekking tot de gewenste dienstverlening, zeker in perceel 1, is het gezien het hooggeschoolde werk van Deelnemer niet mogelijk om de Social Return verplichting volledig invulling te geven met SW-medewerkers. Dit zou de kwaliteit van de dienstverlening eveneens niet te goede komen. Graag een verbreding van de Social Return doelgroep in onderhavige aanbesteding.	Dit is akkoord, SW-medewerkers wordt verbreed naar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zie hiervoor ook het aangepaste gunningscriterium in Herziene Documentatie 14-6-2019 Beschrijvend Document.



47	1	Programma van Eisen	Ond 1	1	Kan Opdrachtgever een servicedeskrapportage over het afgelopen jaar overleggen met oa calls, incidenten en problemen?	Zie Bijlage H - Tickets Pantar.xls
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?	Zie Bijlage H - Tickets Pantar.xls
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	Zie Bijlage H - Tickets Pantar.xls
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?	Zie Bijlage H - Tickets Pantar.xls
69	1	NVI 1	Nr. 18	1	De beroepsgroep voor IT-auditors, NOREA, benoemt ISAE3402 als een variant van de ISAE3000 verklaring die specifiek bedoeld is voor uitbesteding van financiële businessprocessen met nadruk op het kwaliteitsaspect: betrouwbaarheid en integriteit. Doelstelling van een ISAE 3402-assurance rapport is zekerheid geven omtrent de kwaliteit van de interne beheersingsmaatregelen die verband houden met de diensten die de betreffende serviceorganisatie levert en gerelateerd zijn aan de financiële verantwoording van de afnemer van de diensten. ISAE3000 is de algemene, bredere assurance standaard voor IT serviceorganisaties; vroeger ook wel TPM (Third Party Mededeling) genoemd. Doelstelling van een ISAE 3000-assurance rapport is zekerheid geven omtrent het object	Nee. In het algemeen kan gesteld worden dat standaard 3402 wordt gebruikt om te rapporteren over de interne beheersing van een serviceorganisatie voor de financiële verslaggeving van klantorganisaties. Als de uitbesteding geen verband houdt met de financiële verslaggeving, dan wordt de 3000 standaard gebruikt. De accountant kan steunen op de interne controle van de ICT leverancier voor de beoordeling van de systemen die ten grondslag liggen aan de financiële processen en applicaties (exact Synergy en exact globe) en vereist daarvoor een ISAE 3402 type 2 verklaring met relevante scope. Opdrachtgever wenst daarom deze eis niet te laten vervallen.



					van onderzoek ten aanzien van kwaliteitscriteria, zoals betrouwbaarheid, beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid, security, efficiency en effectiviteit. Omdat het framework van de voor onze organisatie opgestelde ISAE3000-verklaring de interne beheersingsmaatregelen, die verband houden met de diensten die onze serviceorganisatie levert en gerelateerd zijn aan de financiële verantwoording de klantorganisatie, omvat, naast andere, – en dus breder is - menen wij stellig met een dergelijke ISAE3000-verklaring aan uw eis te kunnen voldoen. Gaat u hiermee akkoord?	
--	--	--	--	--	--	--