

VRAGEN EN ANTWOORDEN

Nota van Inlichtingen bij Europese aanbesteding (applicatie) Beheer van de Tweede Kamer met referentienummer UTP/8000443

Nota van Inlichtingen deel 2 - 20210401	
2. Kolom 'Categorie'	Geeft aan op welk type document de vraag betrekking heeft (BD is Beschrijvend document, (R)OK is (Raam)overeenkomst, Bij is Bijlagen en ARV is Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARIV, ARVODI en/of ARBIT))
3. Kolom 'Betreft'	Geeft aan op welke paragraaf of artikelnummer de vraag betrekking heeft.

Aanvullende informatie			
A			Bij een aantal vragen is het is de Tweede Kamer niet duidelijk wat met deze vraag bedoeld wordt. De Tweede Kamer verzoekt de betreffende leverancier bij de volgende vragenronde deze vraagstelling verder toe te lichten, zodat wij deze in de 2e Nota van Inlichtingen
B			Bijlage 7 wordt vervangen door Bijlage 7.1.
C			De uiterste datum om de inschrijvingen in te dienen wordt verplaatst naar dinsdag 13 april 2021 om 15.00 uur.

Volg nr.	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
154	ARV	Art. 4.2	Ter vermijding van discussies is het voor beide partijen van belang dat het door Opdrachtgever te hanteren beoordelingskader van tevoren wordt vastgelegd. Is Opdrachtgever bereid om een volledige acceptatieprocedure overeen te komen en dit artikel te wijzigen in: "Indien Opdrachtgever de resultaten van de dienstverlening op basis van een toetsing aan de in de Overeenkomst vast te leggen eisen als onvoldoende beoordeelt, stuurt hij Opdrachtnemer een kennisgeving van niet-acceptatie."	Ja, wij zijn bereid een acceptatie procedure gezamenlijk op te stellen voor het opleveren van nieuw producten. Dit zal in ieder geval/minimaal de volgende punten bevatten: - specificatie van wijziging - minimum viable product definitie - kader vanuit de tweede kamer met (technische) voorwaarden
155	ARV	Art. 13	In combinatie met artikel 32 ARVODI geldt dat de verplichting tot geheimhouding niet in duur beperkt is en daardoor een oneindige looptijd heeft. Dat is voor beide partijen onwenselijk en ook onredelijk jegens Inschrijver. Is Opdrachtgever bereid om deze verplichting in duur te beperken? Zo ja, Is opdrachtgever dan bereid om de duur tot 3 jaar te beperken? Zo nee, tot welke duur dan wel?	Het voorstel tot wijziging wordt niet overgenomen. ARVODI artikel 13 kent ook uitzondering ten aanzien van wettelijke voorschriften.
156	ARV	Art. 13.5	Inschrijver vindt het redelijk dat een verbeurde boete in mindering gebracht wordt op eventueel te betalen schadevergoeding. Is Opdrachtgever bereid om hier een extra zin aan toe te voegen: "Een eventueel op grond van dit artikel te betalen boete wordt in mindering gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding".	Dit is niet akkoord.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

157	ARV	Art. 16.4	Inschrijver stelt voor het maximum percentage van eventueel uit te voeren meerwerk niet van te voren vast te leggen maar dat de omvang van het meerwerk tussen partijen in gezamenlijk overleg wordt vastgesteld. Is dat wat u betreft akkoord?	Wanneer er sprake is van evident meer werk kan dit middels een quote en order worden goedgekeurd. Waarbij opdrachtnemer de quote op basis van specificatie van opdrachtgever uit brengt. Uitvoering kan niet plaats vinden zonder goedkeuring van bevoegde personen. Deze bevoegde personen zullen wij u kenbaar maken.
158	ARV	Art. 18.4	Inschrijver kan instemmen met deze bepaling maar vindt het redelijk om het onbetwiste deel van de factuur uit te sluiten van deze bepaling. Is Opdrachtgever bereid om de volgende zin na de eerste zin toe te voegen: "De betaling van het onbetwiste deel van de factuur zal niet worden opgeschort."	Dat is akkoord.
159	ARV	Art. 18.5	Graag verzoeken wij u deze bepaling te vervangen door een meer evenredige regeling en deze als volgt te herformuleren: "Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling van een factuur anders dan op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of ondeugdelijkheid van de gefactureerde Diensten geeft Opdrachtnemer het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen, met inachtneming van de vereiste evenredigheid". Kunt u hiermee instemmen?	Dit is niet akkoord.
160	ARV	Art. 21.1	Inschrijver vindt de aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer voor schade op basis van dit artikel disproportioneel en niet in lijn met marktconforme condities. Bent u derhalve bereid om de in dit artikel genoemde aansprakelijkheid inclusief vrijwaringen en garanties per gebeurtenis te beperken tot ten hoogste het bedrag van de reeds betaalde, dan wel bedongen, vergoeding (exclusief BTW) voor de door Opdrachtnemer verrichtte, c.q. te verrichten, werkzaamheden met een maximum van 500.000 EUR waarbij de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer per jaar in geen geval meer dan de waarde van de betreffende opdracht per jaar zal bedragen? Bent u daarnaast bereid om, geheel marktconform, aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen en verminking of verlies van data expliciet uit te sluiten?	Dit is niet akkoord.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

98	ARV	Art. 21.3 sub d	De Algemene Verordening bescherming Persoonsgegevens ("AVG") bevat geen grondslag voor onbeperkte aansprakelijkheid, tevens bevat de AVG geen grondslag om door toezichthouders opgelegde boetes via het privaatrecht 'door te contracteren' aan een verwerker. Aldus het verzoek artikel 21.3 sub d niet van toepassing te verklaren, kunt u dit bevestigen?	Het is juist dat de AVG hier geen directe grondslag voor bieden. Het is echter wel toegestaan om tot deze overeenkomst te komen. Artikel 21.3 sub d wensen wij van toepassing te houden. Dit artikel kan alleen worden toegepast wanneer er spraken is van nalatigheid van opdrachtnemer. Wel zijn wij bereid te spreken over een maximum €50.000 euro per gebeurtenis.
103	ARV	Art. 21.3 sub d	De Algemene Verordening bescherming Persoonsgegevens ("AVG") bevat geen grondslag voor onbeperkte aansprakelijkheid, tevens bevat de AVG geen grondslag om door toezichthouders opgelegde boetes via het privaatrecht 'door te contracteren' aan een verwerker. Aldus het verzoek artikel 21.3 sub d niet van toepassing te verklaren, kunt u dit bevestigen?	Het is juist dat de AVG hier geen directe grondslag voor bieden. Het is echter wel toegestaan om tot deze overeenkomst te komen. Artikel 21.3 sub d wensen wij van toepassing te houden. Dit artikel kan alleen worden toegepast wanneer er spraken is van nalatigheid van opdrachtnemer. Wel zijn wij bereid te spreken over een maximum €50.000 euro per gebeurtenis.
161	ARV	Art. 21.3 sub d	Inschrijver vindt de aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer voor schade op basis van dit artikel disproportioneel en niet in lijn met marktconforme condities. Zo staat aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming van verplichtingen in de Verwerkersovereenkomst niet in verhouding tot de overige bepalingen van dit artikel. Is Opdrachtgever daarom bereid om artikel sub d in dit artikel 21.3 te wijzigen in: “in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 14 lid 2 gesloten overeenkomst ten aanzien van de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes en door derden geleden schade, in verband met toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst.” Zo nee, is Opdrachtgever dan bereid deze aansprakelijkheid anderszins te beperken?	Niet akkoord, de beperking van de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de ARVODI 2018 en aldus Rijksbreed toegepast blijft van kracht en wordt niet verder beperkt.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

162	ARV	Art. 22	Als gevolg van een ontbinding ontstaan ongedaanmakingsverbintenissen. Inschrijver vindt dit in verband met de te leveren diensten voor zowel Opdrachtgever als Inschrijver onwenselijk. Is Opdrachtgever bereid om in artikel 22 een extra paragraaf op te nemen die als volgt luidt: "22.7 Een eventuele ontbinding van de Overeenkomst laat alle geleverde en te leveren prestaties tot en met de dag waarop de Overeenkomst rechtsgeldig wordt ontbonden onverlet. Er ontstaan geen ongedaanmakingsverbintenissen zoals bedoeld in art. 6:271 ev. BW naar aanleiding van een ontbinding van deze Overeenkomst"	In uw voorstel stelt u feitelijk een beëindiging van de overeenkomst voor. Hiervoor zijn reeds andere opties voor opgenomen in de overeenkomst. Wanneer er sprake is van zwaarwegende redenen om een overeenkomst te ontbinden en ongedaan te maken schrijft de wet hierin duidelijk voor dat de overeenkomst als niet bestaand dient te worden beschouwd.
163	ARV	Art. 22.6	In artikel 22.6 staat geen opzegtermijn vermeld. Dit is voor Inschrijver een risico. Kan Opdrachtgever bevestigen dat, indien zij van dit recht gebruik maakt, zij een redelijke opzegtermijn in acht neemt van die tenminste 4 weken bedraagt? Zo nee, waarom niet en is Opdrachtgever in dat geval bereid om op andere wijze tegemoet te komen aan de belangen van Inschrijver?	ARVODI artikel 22.6 blijft ongewijzigd van toepassing. Enkel de beëindigingsbevoegdheid van de Opdrachtgever is geregeld. De Tweede Kamer acht de wet- en regelgeving voorts voldoende bepalend voor opzeggingsmogelijkheid van de Opdrachtnemer.
164	ARV	Art. 24.7	Uit dit artikel volgt een onbeperkte vrijwaring voor inbreuken op IE van derden. Kan opdrachtgever ter voorkoming van misverstanden bevestigen dat de tweede zin van dit artikel gezien moet worden als de concrete invulling van de vrijwaring? Is Opdrachtgever voorts bereid om de volgende in de markt gebruikelijke uitzonderingen op de vrijwaring op te nemen: "De vrijwaring zoals bedoeld in art 24.7 is niet van toepassing indien de inbreuk het gevolg is van : a) specifieke aanwijzingen en instructies van Opdrachtgever; b) modificatie van door Opdrachtnemer opgeleverde resultaten; c) gebruik van de door Opdrachtnemer opgeleverde resultaten op een manier die niet is aangegeven in een uitvoeringsdocument of in specificaties of documentatie bij het resultaat; of d) incorporatie in het uiteindelijke resultaat van enige content die door Opdrachtgever ter beschikking is gesteld."	Dit is akkoord, met die verstanden dat mocht opdrachtnemer hier weet van hebben en opdrachtgever niet, zij verplicht is hier kennis van te geven aan opdrachtgever. Doet zij dit niet dan is deze bepaling niet van toepassing.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

165	ARV	Art. 24.8	Het is mogelijk dat derden ten onrechte stellen dat er een inbreuk is gemaakt op hun intellectuele eigendomsrechten. Het is naar de mening van Inschrijver in een dergelijk geval niet redelijk om de Overeenkomst met Inschrijver te ontbinden. Is Opdrachtgever bereid om de volgende tekst toe te voegen in art 24.8 na (...) eigendomsrechten aansprakelijk stellen: "(...) en onder de voorwaarde dat voldoende aannemelijk is dat de intellectuele eigendomsrechten van deze derden door Opdrachtnemer zijn geschonden, (...)“	Dit is akkoord.
166	ARV	Art. 26.2	Op grond van interne regels is het Inschrijver niet toegestaan een afschrift van haar verzekeringspolis te overleggen. Inschrijver kan wel een certificaat van de verzekeringspolis overleggen waaruit de door Opdrachtgever gevraagde informatie blijkt. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Dit is akkoord. Door de verzekeraar afgegeven certificaten van polissen voldoen ook.
125	BD	Algemeen	In de marktconsultatie heeft u organisaties gevraagd in hoeverre zij in staat zijn om Agile te werken en welke methodes er worden gebruikt voor disciplines als Beheer Ontwikkeling en Test. Kunt u aangeven welke Agile methodes er op dit moment al bij de 4 applicaties worden gebruikt en wat de visie is om generiek voor alle applicaties te gaan gebruiken aangaande Agile werken, Scrum, DevOps, SAFe en het geautomatiseerd testen.	Op dit moment wordt er nog niet via een dergelijk methode gewerkt, wel wordt er met zeer korte iteratie gewerkt. De gebruikte methode kunnen wij met de opdrachtnemer definiëren.
38	BD		Als gevolg van Corona is het afgelopen jaar minder op locatie gewerkt. Stel dat dit niet het geval was geweest: hoeveel dagen gemiddeld in de week was het afgelopen jaar de eis (of wens) geweest om BizTalk ondersteuning op locatie te krijgen?	1 tot 2 dagen per week. dit is echter niet representatief voor de toekomst. Zie tevens het antwoord op vraag 7.
39	BD		Als gevolg van Corona is het afgelopen jaar minder op locatie gewerkt. Stel dat dit niet het geval was geweest: hoeveel dagen gemiddeld in de week was het afgelopen jaar de eis (of wens) geweest om SharePoint ondersteuning op locatie te krijgen?	2 tot 2 dagen per week. dit is echter niet representatief voor de toekomst. Zie tevens het antwoord op vraag 7.
118	NVI	39	In uw antwoord op vraag 39 van de eerste NVI schrijft u: "2 tot 2". Bedoelt u 2 tot 3? Zo niet, wat bedoelt u hier?	Dit moet inderdaad 2 tot 3 dagen per week zijn.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

40	BD		Als gevolg van Corona is het afgelopen jaar minder op locatie gewerkt. Stel dat dit niet het geval was geweest: hoeveel dagen gemiddeld in de week was het afgelopen jaar de eis (of wens) geweest om het GGM ondersteuning op locatie te krijgen?	2 tot 3 dagen dit is echter niet resrepresentatief voor de toekomst. Zie tevens het antwoord op vraag 7.
41	BD		Als gevolg van Corona is het afgelopen jaar minder op locatie gewerkt. Stel dat dit niet het geval was geweest: hoeveel dagen gemiddeld in de week was het afgelopen jaar de eis (of wens) geweest om voor IDOL ondersteuning op locatie te krijgen?	2 dagen dit is echter niet resrepresentatief voor de toekomst. Zie tevens het antwoord op vraag 7.
142	BD		Valt het databasebeheer binnen scope van de gevraagde dienstverlening?	Het creeren van tabellen, datamodellen bijhouden van performance en hier op ingrijpen in overleg met DA en FB is onderdeel van deze uitvraag. De database wordt beschikbaar gesteld door DA en voorzien van content door FB.
143	BD		U vraagt Inschrijver om applicatie Beheer te doen op een 4-tal applicaties. Welke omgevingen zijn er, naast de productie omgeving per applicatie, nog meer beschikbaar om dit beheer uit te voeren? Inschrijver denkt daarbij aan separate omgevingen, bijv. voor Ontwikkel-, Test- en Accetatie-test werkzaamheden.“	Separate omgevingen zijn aanwezig. In alle gevallen is er een AP, de OT is in de meeste gevallen niet aanwezig in de huidige situatie met uitzondering van het gegevensmagazijn hier is een volledige OTAP straat aanwezig.
144	BD		U vraagt Inschrijver om applicatie Beheer te doen op een 4-tal applicaties. Inschrijver gaat ervanuit uit dat u alle noodzakelijke omgevingen beschikbaar stelt, om dat beheer goed uit te kunnen voeren. Kunt u dat bevestigen? En zo nee, wat verwacht u van Inschrijver t.a.v. het beschikbaar stellen van omgevingen?	Det Tweede Kamer kan alle type omgevingen beschikbaar stellen indien dit gewenst is.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

5	BD	1.2	Wat is het takenpakket van DA, welk stuk TB/TAB is voorzien per applicatie bij DA en wat bij inschrijver? Infra, OS, IIS, databases. Is hier een RACI matrix van? Dit is van belang voor een fixed beheerprijs. Alternatief is een uurprijs en gezamenlijk tijdens de contractperiode dit uitwerken, dan is meer flexibiliteit mogelijk maar dit betekent ook onzekerheid.	Er is geen RACI per applicatie aanwezig. Gezien wij in de toekomst ook extra applicatie's willen toevoegen (nu nog niet bekend) baart dit ons zorgen. Echter in de markt is hier een heldere definitie voor: Namelijk niet functionele zaken vallen onder het technisch applicatie beheer; denk o.a. maar niet exclusief aan het maken van backups, uitvoeren van aanpassingen (niet functioneel) op de applicatie, het uitrollen van updates, installeren van nieuwe versies. Tevens is technisch beheer verantwoordelijk voor de genoemde gebieden in de beschrijving zoals capaciteit en architectuur en voorschrijdend inzicht. Wel is de Tweede Kamer bereid een RACI met u op te stellen als onderdeel van een specifieke SLA. Als onderdeel van deze aanbesteding zijn wij op zoek naar een Menu kaart voor beheer. Daarnaast verwijzen we naar de definitie welke is opgenomen in de BiSL standaard.
6	BD	2.1	Hoe is de verdeling van workload/kosten/budget over de 4 applicaties in scope?	Het is de Tweede Kamer niet duidelijk wat met deze vraag bedoeld wordt. Applicaties blijven eigendom van de Tweede Kamer even als de hosting. Ontwikkelingen hierin worden in de toekomst verder onderhandeld. Licenties zullen ten alle tijden voor kosten van de Tweede Kamer zijn.
29	BD	2.1	"Het Beheer vindt voornamelijk plaats op locatie, mogelijk dat dit op den duur anders kan worden vormgegeven." Kunt u dat concreter maken en wellicht een aanneme doen met betrekking tot de termijn waarop dit kan plaatsvinden of bijvoorbeeld in enkele stappen/mijlpalen gedurende de uitvoering van de overeenkomst? Zo kunnen alle Inschrijvers hiermee rekening houden en ontvangt u Inschrijvingen die op dezelfde uitgangspunten gebaseerd zijn, en daardoor beter vergelijkbaar zijn.	Met uitzondering van de bijzondere maatregelen voor COVID (of een andere vergelijkbare situatie in de toekomst) is het de bedoeling dat u aanwezig bent op locatie. Op dit moment is niet te voorzien wanneer dit anders kan. Dit hangt samen met ontwikkeling op zowel organisatorisch als applicatie niveau.
78	BD	2.1	Waar ligt de scheiding tussen functioneel beheer en technisch beheer op het gebied van SharePoint	Het beheren van de applicatie valt op applicatie beheer. Echter het maken van en onderhouden van de site is Functioneel Beheer. Backups en infras (hosting etc.) valt onder technische beheer (DA) updates en dergelijk zijn applicatie beheer.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

35	BD	2.1	De 3e bullit op pagina 7: U schrijft: "Daarnaast is hier sprake van een datawarehouse die verder ontwikkeld wordt." Bedoelt u dat het GGM als zijn een Datawarehouse verder ontwikkeld moet worden of nog een andere Datawarehouse ?	Dit heeft betrekking op een ander datawarehouse dat gebruikt gaat worden voor interne BI functies zoals rapportages.
116	NVI	35	In uw antwoord op vraag 35 van de eerste NVI schrijft u: "Dit heeft betrekking op een ander Datawarehouse". Refereert u hierbij aan de eerder genoemde Power BI rapportage of uw Cognos Datawarehouse (of beiden)?	In dit kader wordt er verwezen naar de Power BI omgeving.
36	BD	2.1	De 5e bullit op pagina 7 is slechts een kennisgeving. Klopt het dat deze op dit moment nog geen deel uitmaakt van de aanbesteding dus ook nog niet meegenomen hoeft te worden in de prijsopgave?	Zoals aangegeven de tweede kamer is opzoek naar een menu kaart met beheer op 3 niveau's. Toekomstige applicaties kunnen onderdeel worden van de overeenkomst. Hiermee is het dus onderdeel van deze aanbesteding.
117	NVI	36	In uw antwoord op vraag 36 van de eerste NVI schrijft u: "Toekomstige applicaties kunnen onderdeel worden van deze overeenkomst". Wij begrijpen dat een nieuwe applicatie dan op een van de overeengekomen 3 levels voor SLA (Bronze, Silver en Gold) moet komen te vallen. Het kan voorkomen dat een nieuw toe te voegen applicatie niet in het portfolio van opdrachtnemer past. Is opdrachtnemer dan toch verplicht de applicatie in beheer te nemen en zo ja, mogen wij hier op dat moment dan onderaannemers voor inschakelen?	Ja, u dient deze dan in beheer te nemen, iets wat in overleg zal gebeuren. Onderaannemers zijn toegestaan welke onder uw verantwoordelijkheid vallen.
139	BD	2.1 Pag 7	In het beschrijvend document staat op pagina 7 dat het huidige beleid van de Tweede Kamer niet toestaat om productiesystemen te hosten in de Cloud. Is er in de nabije toekomst een wijziging van dit beleid te verwachten? Temeer daar in bijlage 15 bij het Gegevens Magazijn bij "Geplande wijzigingen tot 1-09-2021" wordt genoemd dat er wordt gewerkt aan een Cloud oplossing.	Sommige oplossingen, gezien hun aard, lees het gegevens magazijn, mogen in de cloud omdat het "opendata" betreft. Echter de Tweede Kamer kijkt wel voortdurend naar de opties die er zijn.
7	BD	2.1 Pag 8	U geeft aan dat het beheer op locatie plaatsvindt. Met de gevraagde service levels betekent dit dat voor elke technologie in scope altijd een medewerker beschikbaar moet zijn om een P1 op te kunnen lossen. Ons voorstel zou zijn om het beheer primair remote te doen met vaste on-site dagen per applicatie in overleg. Is dit bespreekbaar?	Primair zal er spraken zijn van onsite beheer, P1 support kan echter remote gebeuren, dit tenzij fysieke aanwezigheid nodig is voor het oplossen van het probleem. Onsite dagen kunnen na het eerste jaar in overeenstemming worden aangepast.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

113	NVI	13 en 74	Wij begrijpen uw antwoord op vraag 13 en 74 niet in de context van de vragen. Het probleem dat in beide vragen geschetst wordt, is dat uw tekst in de raamovereenkomst niet overeenkomt met hetgeen gevraagd in uw aanbesteding en prijzenblad. De raamovereenkomst spreekt alleen over facturatie op basis van nacalculatie terwijl u in uw prijzenblad 2 typen prijzen uitvraagt, namelijk een uurtarief (voor de werkzaamheden op nacalculatie) en een prijs per beheer SLA (hetgeen u ook bevestigt in uw antwoord op vraag 13 en 74. Verzoek uw raamovereenkomst artikel 3.1 zodanig aan te passen zodat ook de facturatie voor de beheer SLA beschreven staat.	Beheer werkzaamheden dienen uit gevoerd te worden binnen de SLA en de prijs die hiervoor staat. Grote wijzigingen en projecten worden uitgevoerd op basis van een uur prijs middels een qoute en order proces. Deze qoute wordt goedgekeurd door de Tweede Kamer. Als laatste zullen er implementatie kosten zijn, deze worden eveneens sepeeraat uit gevraagd. 3.1 zal deze ziens wijze dan ook reflecteren.
37	BD	2.1	De 6e bullit op pagina 8 betreft Power BI. Klopt het dat dit op dit moment nog geen deel uitmaakt van de aanbesteding en dus ook nog niet meegenomen hoeft te worden in de prijsopgave?	Zoals aangegeven de tweede kamer is opzoek naar een menu kaart met beheer op 3 niveau's. Deze applicatie zal/kan onderdeel worden van de overeenkomst. Hiermee is het dus onderdeel van deze aanbesteding. Echter omdat de applicatie nog in ontwikkeling is kan hier nog geen details over worden gegeven.
34	BD	2.1 Pag 8	Omvang van de opdracht bedraagt ongeveer 500.000 euro per jaar. Wat is de verhouding in kosten voor het applicatiebeheer de afgelopen jaren geweest voor de 4 applicaties? En wat is de prognose qua verdeling voor de komende jaren voor de 4 applicaties ?	De 500.000 euro is gebaseerd op de inzet die wij verwachten en is in lijn met de huidige kosten. De prognose voor de komende 4 jaar is dat deze kosten niet verder zullen stijgen eerder dalen door het efficient inrichten van het beheer en verdelen over meerder applicaties. Zoals reeds aangegeven directe kosten aan de applicatie (platform, licentie etc.) zitten niet in de scope.
8	BD	2.3	De gevraagde dienstverlening kunnen wij organiseren met een deel eigen mensen en een deel met een onderaannemer. Wij kunnen dit als 1 dienst aanbieden met uniforme rapportage en via one stop shopping. Ook kunnen wij faciliteren in het op en afschalen van het team bij grotere en kleinere wijzigingen. Het is voor ons niet mogelijk om dit volledig met eigen mensen binnen een vaste prijs per applicatie te doen, zoals de SLA en het prijzenblad suggereert. Als er ruimte is om dit anders aan te bieden, dan doen wij dat graag, in de huidige opzet kunnen wij geen aanbieding doen. Bent u bereid deze aanpassingen door te voeren?	De aanbesteding biedt al ruimte voor onderaanneming; daarbij dient de kwaliteit die u aanbiedt wel gegarandeerd te worden. Dit betekent dat de geleverde personen minimaal over dezelfde kwaliteiten (of vergelijkbaar naar behoefte) beschikken. Het streven is echter wel zø dat u maximaal inzet op het gebruik van eigen personeel. De Tweede Kamer zal geen verdere aanpassingen doen aan deze aanbesteding.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

123	BD	2.3	U schrijft: "Sommige applicaties worden additioneel of incidenteel extra ondersteund op momenten wanneer het van belang is voor het functioneren van de Tweede Kamer. Dit is onderdeel van de standaard dienstverlening. Over het algemeen is het van tevoren bekend wanneer deze momenten plaats vinden; denk hierbij bijvoorbeeld aan Prinsjesdag en verkiezingen of andere vergelijkbare momenten, hieronder kan ook een spoeddebat vallen." Aangezien deze extra ondersteuning onderdeel dient te zijn van de beheerwerkzaamheden, is het van belang om te weten voor welke applicaties dit geldt en hoe vaak en hoeveel extra ondersteuning gewenst zal zijn. Kunt u dit aangeven? Of op basis van gegevens van afgelopen jaren aangeven voor welke applicaties hoeveel uren extra ondersteuning nodig is geweest?	Zoals aangegeven zijn belangrijke momenten verkiezingen en Prinsjesdag. Dit geldt in dit kader vooral voor de sharpoint omgeving en het gegevens magazijn. Per applicatie is dit twee keer gebeurd op jaar basis. Hier waren geen grote verstoringen. Daartegenover staan periodes waarbij niks mag gebeuren, denk hierbij bijvoorbeeld het moment van beëdiging van Kamerleden dan mogen er geen wijzigingen worden door gevoerd.
44	BD	3.2.1	"Daarnaast bent u bereid jaar cijfers van de afgelopen drie volledige boekjaren te overleggen (inclusief solvabiliteit en vreemd vermogen)." Stelt u eisen aan de solvabiliteit en vreemd vermogen en zo ja, welke eisen zijn dat?	U moet kunnen aantonen dat u de afgelopen 3 jaar een positief eigen vermogen heeft. De doelstelling hierachter is dat de Tweede Kamer op zoek is naar een stabiele partner.
31	BD	3.2.2.	Hier staan 4 gevraagde kerncompetenties. Betreft de 2e KC "Uitvoeren van de genoemde sturende richtinggevende werkzaamheden". Kunt u aangeven waar in de stukken wij de genoemde sturende richtinggevende werkzaamheden kunnen terugvinden?	U kunt dit vinden onder paragraaf 2.3 gewenste situatie. De partij zal zich in haar rol als (applicatie) Beheerder hebben kunnen zetten. In deze rol heeft zij volledige verantwoordelijkheid voor de applicatie onder haar Beheer. Er is een duidelijk gedefinieerde SLA. Dit laatste betekent dat Beheer de volledige verantwoordelijkheid neemt voor de applicatie(s).
115	BD	3.2.2.	Is het toegestaan om de Tweede Kamer zelf als referent op te voeren?	Dat is akkoord. De referent dient wel de betreffende manager of diensthoofd te zijn.
124	BD	3.2.2.	Betreft Kerncompetentie 4: Werken binnen een overheidsinstantie. Hoe letterlijk bedoelt u hier 'binnen'? Volstaat een opdracht waarbij wij remote (applicatie)beheer hebben uitgevoerd voor een overheidsinstantie? Zo niet, kunt u deze kerncompetentie nader specificeren?	Het betreft werken voor een overheidsinstantie waarbij u evident in aanraking bent geweest met het functioneren van dit orgaan. Fysieke werk locatie wordt niet beoordeeld.
22	BD	3.2.3	Aanbestedende Dienst verwijst naar het ISO27001:2017 certificaat. Inschrijver is in het bezit van een ISO27001:2013 certificaat. Inschrijver beschouwt dit als gelijkwaardig; ziet Aanbestedende Dienst dit ook zo?	ISO27001:2013 volstaat.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

28	BD	3.2.5	In paragraaf 3.2.5, als onderdeel van de Geschiktheidseisen, wordt Ondernemingsstructuur benoemd: "een compleet overzicht van uw ondernemingsstructuur inclusief eigendomsstructuur." Hierbij wordt onder andere specifiek gevraagd inzicht te geven of er sprake is van internationaal eigenaarschap. Inschrijver vraagt zich af wat het motief om deze vraag te stellen? En wat is de implicatie van het antwoord op deze vraag? Kan Aanbestedende Dienst dit nader toelichten?	Het van is belang dat er een duidelijk beeld gevormd kan worden of direct of indirect actoren invloed kunnen uitoefenen op de informatie voorziening van de Tweede Kamer. Daarbij is het zo dat er individuen en landen zijn waarbij wij extra zekerheden kunnen vragen wanneer hier twijfel over is.
52	BD	5.1	Uit hoeveel leden bestaat de beoordelingscommissie en welke rollen / expertises vertegenwoordigen zij?	De beoordelingscommissie bestaan uit vier personen. Sourcing manager, Specialist Informatiesystemen, Applicatie Portfolio Manager en Teamleider Informatiebeheer.
50	BD	6.3	Uw 2e Nota van Inlichtingen staat gepland op 1 april. Gezien de feestdagen (Goede Vrijdag, voor veel mensen een vrije dag, en Tweede Paasdag) zijn er hierna nog maar effectief 4,5 werkdag over voor het indienen. Bent u bereid het uiterste moment an indienen te verplaatsen naar 16 april 12.00 uur?	Er is in de planning rekening gehouden met 2e Paasdag (officiële feestdag). Voor de niet officiële feestdag (Goede Vrijdag) zal de uiterste inschrijfdatum verplaatst worden naar dinsdag 13 april om 15.00 uur.
107	BD	6.3	Lopen er nog huidige contracten door na gunning en hoe gaan wij derhalve om met de latende partijen ?	Zolang het nodig is zijn er lopende overeenkomsten. Deze lopen door zolang als nodig om overdracht te faciliteren.
24	BD	6.8	Beschrijvend Document 6.8: "Dan krijgt u uiterlijk op de in de planning opgenomen datum via TenderNed een uitnodiging voor de presentatie." Inschrijver gaat ervan uit dat u hierbij verwijst naar de planning zoals opgenomen in paragraaf 6.3. In deze planning is echter geen datum opgenomen voor versturen uitnodiging voor de presentatie. Kunt u deze alsnog kenbaar maken?	De uitnodiging zal in week 15 verzonden worden.
51	BD	6.8	Worden alle partijen uitgenodigd voor een presentatie, ongeacht het aantal inschrijvingen dat u ontvangt? Zo niet, hoe maakt u een selectie?	In principe worden alle partijen (die voldoen aan de gestelde eisen en dus niet worden uitgesloten van verdere deelname) in de gelegenheid gesteld de inschrijving toe te lichten.
23	BD	7.3	De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te worden. Mag hierbij gebruik gemaakt worden van een Gekwalificeerde Electronische Handtekening, die juridisch gezien gelijk staat aan een zogenaamde 'natte' handtekening?	Het gebruik van een verifieerbare en rechtsgeldige, digitale handtekening (zoals bijvoorbeeld DocuSign) is toegestaan.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

88	BD	7.4	In uw overzicht bij punt 7 noemt u 'Certificaten'. Voor zover wij hebben kunnen vinden wordt alleen een ISO27001:2017 of gelijkwaardig certificaat gevraagd. Klopt dit? Zo niet, welke andere certificaten wilt u hier terugzien?	Dit is correct.
27	BD/Bij 6	BD 3.2. 5/4.3; Wens 3	In paragraaf 3.2.5, als onderdeel van de Geschiktheidseisen, wordt Ondernemingsstructuur benoemd: "een compleet overzicht van uw ondernemingsstructuur inclusief eigendomsstructuur." Hieraan worden enkele specifieke eisen gesteld; Inschrijver dient hiervoor te tekenen middels de Akkoordverklaring PvE, en De Tweede Kamer behoudt zich het recht voor een compleet overzicht op te vragen voor definitieve gunning. Exact dezelfde vraag, "een compleet overzicht van uw ondernemingsstructuur inclusief eigendomsstructuur", wordt echter ook gesteld als Wens 3. Bij deze Wens worden enkele beoordelingscriteria gegeven, echter op basis van de scoringstabel in paragraaf 4.3 lijkt het erop dat aan deze Wens geen punten worden toegekend. Inschrijver stelt voor Wens 3 te laten vervallen, en de Ondernemingsstructuur uitsluitend als onderdeel van de Geschiktheidseisen uit te vragen. Is dit akkoord?	Wens 3 komt inderdaad te vervallen.
45	Bij 4	I.1	"1.de waarde van de referentieopdracht wordt uitgedrukt in Euro's exclusief btw;" - Uw template bevat geen veld voor 'waarde'. Waar in het referentieformulier wilt u de waarde weergegeven zien?	Waarde hoeft niet vermeld te worden.
46	Bij 4	I.1	"1.de waarde van de referentieopdracht wordt uitgedrukt in Euro's exclusief btw;" - De waarde van de opdracht kan op veel verschillende manieren berekend / weergegeven worden, bijv. totaal gefactureerde waarde vanaf start contract, gemiddelde waarde per jaar/maand, totale waarde afgelopen 1/2/3/ jaar, etc. . Kunt u nader specifiseren welke waarde u wilt terugzien?	Waarde hoeft niet vermeld te worden.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

110	Bij 4	Referentieformulier	In het Referentieformulier wordt gevraagd een "Verklaring waarin de volgende elementen zijn opgenomen: a) Een bevestiging dat de referentieopdracht volledig voldoet aan de beschreven kerncompetentie. b) Een uitgebreide omschrijving van de Opdracht, waaruit blijkt dat deze Opdracht voldoet aan de gestelde Eisen." Punt a) verwijst naar de kerncompetentie en is o.i. duidelijk. Het antwoord op punt a) zal een kort statement zijn waarin we bevestigen dat de referentieopdracht voldoet aan de kerncompetentie(s) waarvoor we deze indienen. Wij hebben echter een vraag met betrekking tot punt b): Welke eisen worden er behalve einddatum maximaal 3 jaar geleden nog meer gesteld aan de Referentieopdracht en dienen aangetoond te worden in de uitgebreide omschrijving onder punt B?	Hiermee wil de Tweede Kamer een goed beeld krijgen wat de inhoud van de betreffende Opdracht was. Het moet in de beantwoording duidelijk zijn dat de gevraagde kerncompetentie bij de referent is uitgevoerd.
104	Bij 4		U vraagt om de referentieverklaringen ook door de referent te laten tekenen. Om onze klanten niet onnodig te belasten willen we u vragen de ondertekening door de referent uitsluitend op te vragen na de voorlopige gunning bij de voorlopig gegunde partij. Kunt u hiermee instemmen.	Dat is akkoord.
48	Bij 5	punt 2	"2.verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zoals gesteld in hoofdstuk 3 van het Beschrijvend document". Dit wordt al afgedekt in het UEA. Bovendien is het aan u om te controleren of inschrijver inderdaad aan de geschiktheidseisen voldoet. O.i. is punt 2 dan ook overbodig in de bijlage die gaat over 'Akkoordverklaring programma van eisen'. Kunt u punt 2 verwijderen a.u.b.? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	De UEA is daarin leidend, het is correct dat wij controleren of een partij voldoet. Wij zien echter geen noodzaak dit aan te passen.
53	Bij 5	Eis 10	Wij gaan ervan uit dat de servicemanager niet per definitie op locatie hoeft te werken. Is deze aanname correct? Zo niet, kunt u aangeven hoeveel uur per week u de servicemanager op locatie verwacht en waarom?	Deze aanname is correct. Het zal echter wel (regelmatig) wenselijk zijn.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

18	Bij 5	Eis 15	Opdrachtnemer wil, met inachtneming van het gestelde in Eis 13, gebruik maken van al haar (innovatieve) competenties op het gebied van functioneel applicatiebeheer. Deze experts kunnen ook buiten Nederland leven, wonen en werken of niet de Nederlandse nationaliteit hebben. Kan opdrachtgever akkoord gaan dat voor deze medewerkers een verklaring wordt afgegeven uit het land van waaruit deze experts opereren?	Er is geen bezwaar in het gebruik maken van medewerkers buiten nederland; met inachtneming van inderdaad wens 13 even als het feit dat, indien zij beheer uitvoeren het wenselijk is dat zij op locatie aanwezig zijn. Wat betreft de VOG dient deze erkend te zijn en van een zelfde niveau te zijn als een Nederlands VOG. Opdrachtnemer staat daarbij hoofdelijk in voor de integriteit van de medewerker. reis en verblijfkosten zijn voor rekening van opdrachtnemer en kunnen niet worden doorbelasten.
49	Bij 5	Eis 17	"-De invulling qua bemensing wordt zoveel mogelijk door middel van eigen mensen ingevuld. " De term 'zoveel mogelijk' laat veel over aan interpretatie. Als Eis is deze dan ook niet SMART genoeg geformuleerd en biedt ruimte voor partijen zonder eigen applicatiebeheerders om toch deel te nemen. Hoe gaat u deze eis verifiëren?	Zoveel mogelijk betekend dat bij aanbidding meer dan 50% van de medewerkers, welke werkzaam zullen zijn op deze opdracht, indienst dient te zijn van de aanbieder.
85	Bij 5	Eis 17	Inschrijver dient te kunnen beschikken over minimaal: a.Beheerder die de gevraagde taken kunnen uitvoeren b.Projectmedewerkers (ontwikkelaar, testers, projectmanagers etc.) c.Proces deskundige die ervaring heeft in het ontwikkelen en implementeren van processen. U vraagt CV of uurtarief voor Procesdeskundige. Kunt u toelichten waarom niet?	Als onderdeel van de implementatie worden bepaalde aspecten gevraagd waaronder procesinrichting. Dit is noodzakelijk voor het succesvol leveren van de dienstverlening. Hiervoor kunt u implementatie kosten opnemen.
83	Bij 5	Eis 22	Eis 22: wat bedoelt u met separaat gefactureerd? Kan dit op 1 factuur, maar apart gespecificeerd? Of wenst u echt 2 aparte facturen te ontvangen?	Nee, voor project werkzaamheden dient een aparte factuur te worden verstuurd. Even als voor regulier werk.
84	Bij 5	Eis 22	Wij interpreteren deze eis als volgt: de vaste beheerkosten (preventief beheer, onderhoud, incidentmanagement etc.) vallen onder 'reguliere werkzaamheden'. Onder additionele kosten vallen o.a.: kosten voor wijzigingen, projecten, meerwerk. Klopt deze interpretatie? Zo niet, kunt u dan specificeren wat onder 'reguliere werkzaamheden' valt en wat onder 'project- en additionele kosten'?	Deels, voor wijzigingen zullen standaard changes worden gedefinieerd en/of kleine changes, deze worden geacht onderdeel te zijn van de dienstverlening. Grote wijzigingen (zoals implementatie full upgrades etc.) zullen gebeuren op basis van een quote en order. Wij hanteren hier de gangbare definitie van technisch beheer.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

121	NVI	74 en 84	Projecten en grote wijzigingen vallen onder nacalculatie. U benoemt echter alleen "implementatie full upgrades" als voorbeeld van een grote wijziging. Graag ontvangen wij een SMART toelichting van wat nog klein is en wat is groot ?	Wijzigingen welke minder dan 80 uur kosten om te realiseren worden gezien als kleine wijzigingen. Grote wijzigingen zijn 80+. 160 uur plus waarbij een multi disciplinaire samenwerking nodig is worden gezien als projecten. Let op: in alle gevallen betreft het werkelijk gewerkte uren, niet doorlooptijd of werkelijk uren. Kleine wijzigingen die, na inschatting van opdrachtnemer, toch boven deze norm uit komen zullen worden uitgevoerd als kleine wijziging. Alle inschattingen worden in overleg met FB goedgekeurd. Het betreft in alle gevallen alleen de inschatting van de werkuren van opdrachtnemer.
54	Bij 5	Eis 28	Wij nemen aan dat de verwerkersovereenkomst niet bij inschrijving, maar pas na gunning ondertekend hoeft te worden als onderdeel van de contractering. Is dat correct?	Correct, dit is onderdeel van het contractering proces.
47	Bij 5	Eis 31	Eis 31 en 32 zijn deels tegenstrijdig, omdat in eis 31 prijzen vast moeten staan en in eis 32 indexering is toegestaan. Kunt u daarom voor de volledigheid aan Eis 31 de volgende zinsnede toevoegen: "met uitzondering van de genoemde indexering zoals beschreven in eis 32"	Aan eis 31 wordt toegevoegd: Met inachtneming van hetgeen benoemd in eis 32.
25	Bij 6	Algem een	Verwacht Aanbestedende Dienst een uitwerking van alle wensen in één document, of een uitwerking per wens in een apart document?	De voorkeur is in één document, maar apart per wens mag ook.
21	Bij 6	2.1	Beoordelingscriteria 1 t/m 3 bij Wens 1 zijn identiek aan de criteria bij Wens 2 en lijken niet goed bij Wens 1 te passen. Zo verwijst criterium 2 naar cv's die naar ons idee geen onderdeel uitmaken van de beantwoording van Wens 1. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat criteria 1 t/m 3 bij Wens 1 vervallen?	Met compleetheit wordt bedoeld de mate waarin u een duidelijkbeeld geeft over hoe u omgaat met nieuwe technologieën. Punt 2 komt inderdaad te vervallen. Punt 3 de maten waarin u ons ontzorgt betekend dat u zorg draagt voor het introduceren of aangeven van nieuwe technologieën.
32	Bij 6	2.1	"Geef aan hoe u omgaat met nieuwe technologieën?" Verwacht u hier dat wij specifiek ingaan op nieuwe technologieën of wilt u weten welke processen wij hanteren om nieuwe technologieën te beoordelen en evt. te adopteren?	De Tweede Kamer wil graag zien hoe u het proces hanteert om nieuwe technologieën te beoordelen en evt. te adopteren. Tevens hoe u hier relevante invulling aangeeft richting de Tweede Kamer.
33	Bij 6	2.1	U refereert in wens 1 naar paragraaf 1.2 van de offerteaanvraag (het beschrijvend document). Paragraaf 1.2 beschrijft echter geen dienstverlening, maar gaat over de structuur van de Dienst informatie en archief. Hoe moeten wij dit zien in relatie tot wens 1?	Dit moet paragraaf 2.3 zijn. Natuurlijk geeft het gehele document u input voor deze vraag.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

55	Bij 6	2.1	U beoordeelt deze wens o.a. op "De mate waarin de aangeboden profielen aansluiten van de noodzakelijk senioriteit (hoe meer senior hoe beter);". In deze wens wordt echter niet naar profielen gevraagd. Wij nemen aan dat dit beoordelingsaspect hier niet van toepassing is, maar bij wens 2.2 hoort. Is deze aanname correct? Zo niet, kunt u toelichten wat u bij deze wens verwacht t.a.v. profielen?	Correct, punt 2 vervalt.
19	Bij 6	2.2	In wens 2 Invulling dienstverlening vraagt u om 4 cv's op de gebieden van de 4 genoemde applicaties. Inschrijver gaat ervan uit dat u hier in totaal 4 cv's wenst te ontvangen, 1 cv per benoemd gebied. Is deze interpretatie juist?	Dat is correct.
26	Bij 6	2.2	Bij Wens 2 geeft u aan dat de cv's onder andere dienen aan te sluiten op het gebied 'bredere kennis dan gevraagd'. Wordt dit aspect beoordeeld als onderdeel van het beoordelingscriterium 'compleetheid'? En zo ja, hoe wordt dit beoordeeld?	Deze wordt gezien als de overtreffende trap. Wanneer u naast de gevraagde kennis meer kennis en kunde heeft kunt de maximale score behalen. Het gevraagde levert u dus maximaal 75 punten op, voor 100 punten laat de CV meer dan het gevraagde zien.
30	Bij 6	2.2	Wenst de Tweede Kamer 4 CV's per kerncompetentie, dus in totaal 16 CV's, of 1 per kerncompetentie, dus in totaal 4 CV's?	Correct, 4 Cv's in totaal.
80	Bij 6	2.2	Uw uitvraag legt veel nadruk op de implementatie (en verbetering) van processen. Ook vraagt u in uw Programma van Eisen om het aanstellen van een Servicemanager. U vraagt echter geen CV van een servicemanager uit. Kunt u uitleggen waarom niet?	Dit is correct, er is besloten deze niet uit te vragen. Wel vragen wij duidelijk capaciteit op de gebieden die u benoemd. Bij het inschrijven commiteert u zich aan het leveren van de benodigde capaciteit.
56	Bij 6	2.2.	U beoordeelt de CV's o.a. op "De mate waarin u de Tweede Kamer ontzorgt." Dit beoordelingsaspect lijkt ons hier niet van toepassing. In CV's van medewerkers kunnen wij niet aantonen of beschrijven hoe wij de Tweede Kamer ontzorgen. Wij verzoeken u dit beoordelingsaspect te schrappen bij deze wens, of nader toe te lichten hoe u dit bedoelt.	Met ontzorging wordt in deze bedoelt dat u de kennis en kunde kan leveren en hier ook aan commiteert.
87	Bij 6	2.3	Mogen wij de ondernemingsstructuur op 1 A4 aanleveren (wij hebben hiervoor een standaard organogram dat de gehele structuur in de gevraagde mate van detail weergeeft)	Deze vraag is komen te vervallen.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

57	Bij 6	2.4	Gezien de aspecten waarop u deze vraag beoordeelt, en die dus terug moeten komen in de beantwoording, willen wij u vragen het maximaal toegestane aantal pagina's voor deze wens aan te passen van 2 naar 5. Kunt u hiermee instemmen?	Dit is akkoord.
20	Bij 6	2.5	In wens 5 Documentatie heeft u het over informatie die te allen tijde beschikbaar moet zijn voor de relevante personen binnen de Tweede Kamer. Heeft deze informatie betrekking op documentatie als onderdeel van de dienstverlening?	Dit heeft te maken met dienstverlening en applicatie documentatie welke binnen de Tweede Kamer te allen tijde beschikbaar dient te zijn.
58	Bij 6	2.6	"U levert een voorbeeld rapportage aan. Dit voorbeeld maakt duidelijk welke rapportages in het kader van de Opdracht opgeleverd kunnen worden." Het is ons niet duidelijk wat de achtergrond van uw wens is. Wilt u weten welke soorten rapportages wij kunnen opleveren (m.a.w. verschillende typen)? Dan geeft het opleveren van 1 voorbeeldrapportage daar namelijk geen inzicht in. Of wilt u weten hoe wij gaan rapporteren over de opdracht? In dat geval: kunt u het tweede deel van de zin aanpassen naar: "dit voorbeeld maakt duidelijk welke rapportage in het kader van de Opdracht opgeleverd kan worden".	De Tweede Kamer is opzoek naar rapportage welke aansluiten bij de SLA; in de markt ook wel bekend als een SLA rapportage welke een overview geeft van zaken als beschikbaarheid, aantal incidenten, problems, capaciteit en trend ontwikkeling. Ervaring leert dat dit veelal wordt samengevat in 1 rapportage.
112	BIJ 6	par 2.7	Voor wens 7 zijn max 10 pagina's A4 toegestaan. In uw NVI bevestigt u dat wij hiervoor het bijgevoegde template in Bijlage 14 moeten gebruiken. Kunt u bevestigen dat het hiermee opgelegde voorblad en inhoudsopgave niet meetellen in het totaal aantal pagina's?	Dit is akkoord.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

146	Bij 6	2.7	In wens 7 stelt u dat in het plan van aanpak minimaal een aantal onderwerpen worden behandeld. In de opsomming van de te behandelen onderwerpen vermeldt u vervolgens o.a. de * aanpak transitie fase * aanpak gedurende de implementatiefase - advies ten behoeve van implementatiestrategie - deliverables (bv. Documentatie voor overdracht naar beheerorganisatie) * projectplanning (met daarin de benoeming van de verschillende projectfasen) van het gehele traject met als harde deadline 31-08-2021 voor het overnemen van de applicatie. Wat verstaat u hier onder de transitie fase? Bedoelt u hiermee alleen de periode tot aan overname van de applicatie? Zo nee, hoe ziet u de transitie fase dan wel? Wat verstaat u hier onder de implementatiefase? Is dat de periode tot aan het moment dat processen initieel zijn geïmplementeerd en alle noodzakelijke beheer documentatie beschikbaar is? Zo nee, hoe ziet u de implementatiefase dan wel?	U heeft het correct. De transitie fase is vanaf het moment van ondertekening tot overnamen van de applicatie en daarmee de verantwoordelijkheid. De implementatie fase is het inrichten van de processen en opzetten van de samenwerking.
14	Bij 6	2.8	U beschrijft dat u deze wens beoordeelt op een aantal aspecten. De eerste bullit betreft de aspecten beschikbaarheid en capaciteit. Welke beschikbaarheid bedoelt u hier? Die van de applicatie of die van de medewerkers van Inschrijver, die het applicatiebeheer uitvoeren? Indien u de beschikbaarheid van de applicatie bedoelt, hoe ziet u dan de samenwerking tussen Inschrijver in de rol van Applicatie Beheer partij en de Dienst Automatisering (DA) als Technische Beheer partij? Wie van deze partijen is naar u als Opdrachtgever eindverantwoordelijk voor de Beschikbaarheid van de applicaties?	Het beschikbaarheids percentage van de applicatie als onderdeel van de SLA. Er zal een underpinning SLA worden afgesproken met de DA. aanpassingen aan de onderliggende infrastructuur zal door DA worden uitgevoerd, dit moet het tijdig gebeuren door opdrachtnemer en dient hierin overleg met DIA vorm aan te geven. Werkafspraken moeten hiervoor worden gemaakt in een drie partijen overleg.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

15	Bij 6	2.8	U beschrijft dat u deze wens beoordeelt op een aantal aspecten. De eerste bullit betreft de aspecten beschikbaarheid en capaciteit. Welke capaciteit bedoelt u hier? Is dat de technische capaciteit, bijv. de hardware onder de applicatie of is dit de omvang van het aantal mensen met bepaalde skills? Indien u de technische capaciteit bedoelt, hoe ziet u dan de samenwerking tussen Inschrijver in de rol van Applicatie Beheer partij en de Dienst Automatisering (DA) als Technische Beheer partij? Wie van deze partijen is naar u als Opdrachtgever eindverantwoordelijk voor de technische capaciteit onder applicaties?	Capaciteit wordt gezien als de capaciteit beschikbaarheid van het systeem dit betekend dat er voldoende aansluiting is tussen de noodzakelijk capaciteit en rekeninghoudend met groei en/of krimp (behoefte).
59	Bij 6	2.8	"Punten die minimaal behandeld worden zijn:" hierna volgt geen opsomming, maar gaat de beschrijving direct door naar de punten waarop beoordeeld wordt. Welke punten moeten minimaal behandeld worden?	Het template SLA is minimum indicatie van de gewenste en te behandelen onderwerpen. Bij de beoordeling wordt in het bijzonder gekeken naar de onderwerpen.
60	Bij 6	2.8	U vraagt een SLA per applicatie. Dienen dit aparte documenten te zijn? Of wenst u in 1 SLA de verschillende applicaties met hun servicelevels terug te zien?	U levert 1 SLA document aan. Hierbij geeft u een beschrijving waar u de genoemde applicatie plot. In de prijs zal voor de 3 niveau's altijd met 4 applicatie worden gerekend. Het kan zo zijn dat in de uiteindelijk dienstverlening de Tweede Kamer een SLA toch hoger of lager zal inschalen.
61	Bij 6	2.8	Wat bedoelt u met " categorie standaard, kritisch en basic opties". En hoe verschillen 'basic' en 'standaard' van elkaar?	Deze term is helaas niet aangepast basic = brons standaard = zilver kritisch = Gold
62	Bij 6	2.8	U vraagt een SLA, echter heeft u ook een SLA meegestuurd (bijlage 13.) Wat is het doel van bijlage 13 in relatie tot wens 2.8?	Het doel van deze SLA is een beeld te geven bij de verwachting omtrent de SLA. Hier mag op worden aangepast. Positieve aanpassingen leveren u een hogere score op en negatieve aanpassingen kunnen als gevolg een lagere score opleveren.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

86	Bij 6	2.8	U geeft aan "sommige applicaties zijn kritiek wanneer er door de Tweede Kamer wordt vergaderd". Ons inziens zijn alle 4 de applicaties bedrijfskritisch: of door het parlementaire proces direct te ondersteunen, of om tijdens het parlementaire proces ad hoc informatie op te vragen uit de systemen. Kunt u derhalve nog een onderscheid maken tussen de 4 applicaties en aangeven welke het meest bedrijfskritisch is ?	Op dit moment wordt er geen onderscheid gemaakt op het niveau van bedrijfskritisch. Deze applicatie zijn alleen op selecten momenten kritisch; denkt u aan een salaris systeem dat 1 keer per maand absoluut moet werken en kritisch is.bijvoorbeeld
12	Bij 7	Prijsformulier	In het prijsopgaveformulier vraagt u een prijs per jaar (maximum) per applicatie uit voor SLA Bronze, Silver, Gold. In de toelichting in het prijsopgaveformulier wordt gesteld "SLA prijzen voor applicatie welke een beperkter beheer profiel hebben, zullen worden aangeboden tegen een lager tarief." Inschrijver vraagt zich af hoe en wanneer deze lagere prijs dan tot stand zal komen. Kunt u hierin nader inzicht geven?	De prijs die u geeft is in relatie tot de omschrijving van de dienst. De wijzigingen die hierin plaats vinden zullen veelal zijn met een beperkter aantal beheerders. Zo kan een applicatie zeer klein zijn maar wel 24/7 beschikbaar moeten zijn. Dit heeft een andere impact dan 24/7 applicatie welke een tweetal fulltime beheerders verlangt (dit is slechts een voorbeeld) dit gebeurt in overleg tussen partijen bij het in beheer nemen van een applicatie.
79	Bij 7		Uw uitvraag legt veel nadruk op de implementatie (en verbetering) van processen. Ook vraagt u in uw Programma van Eisen om het aanstellen van een Servicemanager. U vraagt echter geen uurtarief voor een servicemanager uit. Kunt u toelichten waarom niet?	Er wordt verwacht dat dit onderdeel is van de prijsstelling die u doet in de SLA's Let op dit is een service manager aan opdrachtnemerszijde
89	Bij 7		U vraagt een bedrag voor 3 levels (brons, zilver en goud) SLA voor de 4 applicaties. Niet alle applicaties vragen dezelfde support, qua uren, tarieven e.d.. Kunt u dit verder opsplitsen zodat er een opgave per applicatie kan worden uitgebracht ?	Zoals aangegeven is de tweede kamer opzoek naar een menukaart met beheer op 3 niveau's. Toekomstige applicaties kunnen onderdeel worden van de overeenkomst. Hiermee is het dus onderdeel van deze aanbesteding.
90	Bij 7		U vraagt tarieven voor o.a. beheerders, applicatie ontwikkelaars en consultants. Het markttarief voor een BizTalk ontwikkelaar kan afwijken van die van een SharePoint ontwikkelaar of Microsoft C# ontwikkelaar. Kunt u dit onderscheid maken en de prijzensheet aanpassen ?	Dit onderscheid willen wij niet maken. Het prijsblad wordt hier niet op aangepast
91	Bij 7		U geeft aan dat er een max tarief wordt uitgevraagd. Bedoelt u met max tarief het tarief van een senior ?	De gegeven rol zal geen hogere prijs hebben dan hierin geprijsd. Per rol per senioriteits niveau.
92	Bij 7		"In de dienstverlening wordt uitgegaan van werkelijke tarieven", bedoelt de tarieven als opgegeven voor junior medior en senior?	Dat is correct.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

93	Bij 7		"SLA prijzen voor applicaties welke een beperkter beheerprofiel hebben, zullen worden aangeboden tegen een lager tarief afwijkend tarief", Vraag: Welke applicaties hebben een beperkter beheer profiel en hoe kan dit worden vertaald naar de opgegeven prijs ?	De prijs die u geeft is in relatie tot de omschrijving van de dienst. De wijzigingen die hierin plaats vinden zullen veelal zijn met een beperkter aantal beheerders. Zo kan een applicatie zeer klein zijn maar wel 24/7 beschikbaar moeten zijn. Dit heeft een andere impact dan 24/7 applicatie welke een tweetal fulltime beheerders verlangt (dit is slechts een voorbeeld) dit gebeurt in overleg tussen partijen bij het in beheer nemen van een applicatie.
105	Bij 7		"SLA prijzen voor applicaties welke een beperkter beheerprofiel hebben, zullen worden aangeboden tegen een lager tarief afwijkend tarief, vandaar dat wordt gevraagd om een maximum prijs" Houdt dit in dat wij hier de prijs in dienen te geven van de applicatie die o.i. de hoogste beheerprijs kent?	De prijs die u geeft is in relatie tot de omschrijving van de dienst. De wijzigingen die hierin plaats vinden zullen veelal zijn met een beperkter aantal beheerders. Zo kan een applicatie zeer klein zijn maar wel 24/7 beschikbaar moeten zijn. Dit heeft een andere impact dan 24/7 applicatie welke een tweetal fulltime beheerders verlangt (dit is slechts een voorbeeld) dit gebeurt in overleg tussen partijen bij het in beheer nemen van een applicatie.
126	NVI	105	Wij begrijpen uw antwoord op vraag 105 niet. U vraagt een maximale beheerprijs voor servicelevels Goud, Zilver en Brons. De prijs wordt niet alleen bepaald door het servicelevel, maar ook door de complexiteit van de applicatie. Vandaar onze vraag (nu anders geformuleerd): moeten wij bij het opgeven van de maximale beheerprijs uitgaan van de applicatie die o.i. het meest complex is en / of het meest beheerintensief? En hier vervolgens de prijs voor servicelevel Goud, Zilver en Brons voor opgeven? zo niet, kunt u dan toelichten wat u bedoelt met de maximale beheerprijs?	Daar moet u inderdaad vanuit gaan. Deze maximale prijs zal dan worden vergeleken.
106	Bij 7		"SLA prijzen voor applicaties welke een beperkter beheerprofiel hebben, zullen worden aangeboden tegen een lager tarief afwijkend tarief, vandaar dat wordt gevraagd om een maximum prijs". Door deze manier van uitvragen heeft u geen inzicht in de prijs die wij per applicatie hebben berekend. Wanneer en door wie wordt bepaald welke beheerprijs voor welke applicatie gaat gelden?	De prijs die u geeft is in relatie tot de omschrijving van de dienst. De wijzigingen die hierin plaats vinden zullen veelal zijn met een beperkter aantal beheerders. Zo kan een applicatie zeer klein zijn maar wel 24/7 beschikbaar moeten zijn. Dit heeft een andere impact dan 24/7 applicatie welke een tweetal fulltime beheerders verlangt (dit is slechts een voorbeeld) dit gebeurt in overleg tussen partijen bij het in beheer nemen van een applicatie.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

148	Bij 7.1	Prijsop gavefo rmulier	In het aangepaste prijsopgaveformulier heeft u een regel "Implementatiekosten" opgenomen. Wij gaan ervan uit dat hier de totale kosten van de transitiefase opgenomen dienen te worden, i.e. de periode tot aan de overname van de applicatie. Klopt deze interpretatie?	De transitie en implementatie kosten exclusief datgene u uitvoert in regulier beheer.
149	Bij 7.1	Prijsop gavefo rmulier	Inschrijver gaat ervan uit dat de kosten van de transitiefase zoals we deze zullen opnemen op de regel "Implementatiekosten", als een "vaste prijs" zullen worden afgerekend. Is deze interpretatie juist?	Dat is correct.
150	Bij 7.1	Prijsop gavefo rmulier	Inschrijver gaat ervan uit dat activiteiten m.b.t. de implementatiefase, zoals inrichten van processen en het opzetten van alle noodzakelijke beheerdocumentatie, in onderling overleg tussen de Tweede Kamer en leverancier als project gedefinieerd worden en zullen worden afgerekend op basis van bestede uren, berekend middels de afgegeven rolltarieven in het prijsopgaveformulier. Het is in deze fase van de aanbesteding vanwege de benodigde afstemming en te maken keuzes immers nog niet mogelijk een vaste prijs hiervoor af te geven. Is deze aanname juist?	Alle transitie kosten zitten hierin inclusief de intiele opzet van processen en bijbehorende afstemming.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

122	Bij 7.1	U vraagt een maximale beheerprijs voor de servicelevels Goud, Zilver en Brons. Per applicatie kan de beheerinspanning aanzienlijk verschillend zijn. Op basis van de nu bekende applicaties zullen wij dan ook de meest beheerintensieve applicatie prijzen om tot een maximale prijs te komen. U geeft ook aan dat bij een beperkter beheerprofiel, het beheer tegen een lager tarief wordt aangeboden. U geeft echter ook aan dat u in de toekomst applicaties wenst toe te voegen. Deze zijn nu nog niet bekend, maar dienen wel binnen de maximaal opgegeven beheerprijs te vallen. Het kan voorkomen dat een nu nog onbekende applicatie veel beheerintensiever is dan we nu hebben gecalculeerd. Door inschrijvers nu te verplichten de nieuwe applicaties binnen de maximale beheerprijs te beheren, geven wij in principe een blanco cheque. In de NVI bij vraag 93, 105 en 106 beschrijft u dat bij beperktere beheerprofielen, dit in overleg met opdrachtnemer wordt bepaald. Wij nemen aan dat dat ook geldt bij applicaties die een uitgebreider / zwaarder beheerprofiel hebben. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, waarom niet?	Binnen de SLA geeft u aan welke activiteiten er worden uitgevoerd. Onze verwachting is niet dat er een grotere complexiteit zal ontstaan.
-----	---------	--	--

VRAGEN EN ANTWOORDEN

167	Bij 11	Art. 2.3	Op grond van deze bepaling verstrekt Inschrijver een ongeclausuleerde garantie, terwijl het gelet op de tekst van en gedachte achter de AVG redelijk is om deze garantie te beperken. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel als volgt aan te passen: ‘Opdrachtnemer garandeert de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen zoals vastgelegd in bijlage [2], opdat de Verwerking aan de vereisten van de Verordening voldoet en de bescherming van de rechten van de Betrokkene is gewaarborgd. Deze maatregelen dienen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de omvang, de context en de doeleinden van de Verwerking en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.’	U voert het beheer uit op systemen van de tweede kamer. Deze dienen te voldoen aan de vereisten van de AVG. Daarbij dient uw organisatie zelf maatregelen in place te hebben welke garandeert dat als u met onze systemen werkt u dit veilig en correct doet. Als u bezuinigt en dit leidt tot beperkingen van de veiligheid dan kan opdrachtgever die niet goedkeuren.
168	Bij 11	Art. 2.4	Inschrijver vindt het redelijk deze verplichting wederkerig wordt gemaakt en dat Opdrachtgever garandeert de persoonsgegevens te mogen verwerken. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel als volgt aan te passen: ‘Opdrachtgever en Opdrachtnemer garanderen te voldoen aan de vereisten van de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens. De Opdrachtgever garandeert dat hij het recht heeft om de Persoonsgegevens aan Opdrachtnemer en/of de subverwerker(s) over te dragen onder volledige naleving van de Verordening, waaronder, voor zover nodig, naleving van eventueel voorafgaand vereiste formaliteiten en de rechten van Betrokkenen, zoals informatie en/of toestemming wanneer het Toepasselijk Recht inzake Gegevensbescherming dit vereist.’	Niet akkoord. In de verwerkersovereenkomst worden de afspraken met de leverancier vastgelegd. Verder gaat het voorstel verder dan alleen deze garantie te regelen (subverwekers).

VRAGEN EN ANTWOORDEN

169	Bij 11	Art. 3.2	Inschrijver meent dat dit slechts op verzoek van Opdrachtgever kan plaatsvinden. Is Opdrachtgever bereid om de volgende tekst toe te voegen: ‘(...) overeenkomstig artikel 10, op verzoek van Opdrachtgever, heeft gewist (...)’	Dit is akkoord. Ook kan de keuze van de Tweede Kamer (terugbezorgen of vernietigen) hier al worden vastgelegd.
170	Bij 11	Art. 4.2	Inschrijver stelt een aanvulling voor, omdat de door haar te verstrekken informatie geen juridisch advies inhoudt. Is Opdrachtgever bereid om de volgende extra zin toe te voegen: ‘Deze mening dient niet te worden beschouwd als een juridisch advies van Opdrachtnemer.’	Akkoord, wij huren u niet in voor juridisch advies dus dit valt ook redelijkerwijze niet te verwachten
171	Bij 11	Art. 4.4	Inschrijver vindt dat een nadere toelichting op de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever meer duidelijkheid geeft voor partijen. Is Opdrachtgever bereid om een extra zin toe te voegen: ‘Opdrachtgever erkent dat hij als enige verantwoordelijk is en blijft voor het bepalen van de doeleinden en middelen van Opdrachtnemers Verwerking van de Persoonsgegevens tijdens de uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst en voor het goedkeuren van de technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van Persoonsgegevens als vastgelegd in Bijlage [...]’	Dit is niet akkoord.
172	Bij 11	Art. 5.2	Inschrijver is van mening dat een nadere toelichting partijen duidelijkheid biedt over welke maatregelen van Inschrijver verwacht mogen worden. Is Opdrachtgever bereid om de volgende toevoeging in de laatste zin te accepteren: ‘waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de omvang, de context en de doeleinden van de Verwerking en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.’	Zie het antwoord op vraag 167.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

173	Bij 11	Art. 5.3	Inschrijver vindt het redelijk dat de kosten van de door Opdrachtgever gewenste wijzigingen (boven op de maatregelen die Inschrijver op grond van artikel 5.2 verplicht is te nemen) voor rekening van Opdrachtgever komen. Is Opdrachtgever bereid om een extra zin toe te voegen: 'Eventueel door Opdrachtnemer gemaakte kosten voor het naleven van die wijzigingen komen voor rekening van Opdrachtgever.'	Er worden geen maatregelen gevraagd welke u niet reeds moet nemen om te kunnen conformeren aan de AVG. Daarnaast zijn kosten voor onze systemen voor onze rekening.
174	Bij 11	Art. 5.4	Inschrijver vindt het redelijk dat Opdrachtgever op voorhand toestemming geeft voor bestaande en toekomstige Subverwerkers buiten de EER, mits Inschrijver de doorgifte conform Hoofdstuk V van de AVG zal laten geschieden. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel te wijzigen in: 'Het is Opdrachtnemer toegestaan om Persoonsgegevens ook buiten de Europese Unie te verwerken, mits Opdrachtnemer de doorgifte laat plaatsvinden overeenkomstig de verplichtingen in Hoofdstuk V van de Verordening'.	Dit is niet akkoord omdat de EER en Europese Unie een ander gebied beslaan die niet met elkaar overeen komen. Opdrachtgever wil vooraf toetsen of aan de voorwaarden van datatransportatie is voldaan en welke afspraken hierover zijn gemaakt.
175	Bij 11	Art. 5.5	Deze bepaling lijkt ook betrekking te hebben op inbreuken die Inschrijver conform de AVG niet zou hoeven melden. Inschrijving is van mening dat deze bepaling voor onduidelijkheid zorgt en meent dat de verplichting om een datalek te melden conform de AVG en deze Verwerkersovereenkomst voldoende zekerheid zou moeten bieden voor Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid om deze bepaling te laten vervallen?	Dit is niet akkoord.
176	Bij 11	Art. 5.6/8	Is Opdrachtgever bereid om het volgende toe te voegen aan de laatste zin van beide artikelen: 'een en ander met inachtneming van de aard van de Verwerking en de informatie die Opdrachtnemer beschikbaar heeft'.	Niet akkoord. Opdrachtgever wenst geen inperking op deze afspraak.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

177	Bij 11	Art. 6.1	Gelet op de specifieke soort informatie (persoonsgegevens) en de verplichtingen daaromtrent, stelt Inschrijver een nadere toelichting voor. Is Opdrachtgever bereid om het volgende toe te voegen aan dit artikel: 'Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens van de Opdrachtgever vertrouwelijk behandelen en zal geen Persoonsgegevens van de Opdrachtgever bekend maken aan derden op welke wijze ook zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, behalve voor zover, (i) ingevolge artikel 11, de openbaarmaking noodzakelijk is voor de uitvoering van de Verwerking, of (ii) Persoonsgegevens van de Opdrachtgever gemaakt moeten worden aan een bevoegde overheidsinstantie teneinde te voldoen aan een wettelijke verplichting.'	Daar wij en u zich dienen aan de wet zien wij geen waarde in deze toevoeging. Als u verwerkt en omdat te doen is het nodig deze openbaar te dan heeft u hier toestemming voor van opdrachtgever. Ten alletijden dient u medewerking te verlenen, onder de correcte voorwaarden, aan een daartoe bevoegde instantie. Gezien het echter onze data betreft, dienen deze verzoeken via opdrachtgever te gaan en zal u deze medewerking altijd verlenen met ons medeweten.
97	Bij 11	Art. 6.3	Boetes zijn niet verzekeraar en als zodanig een onevenredig bedrijfsrisico, Opdrachtgever heeft op grond van de ARVODI-2018 en de wet diverse opties om in geval van een schending op te treden. Daarnaast bevat de ROK in artikel 6.4 reeds een boetebepaling, een en ander zou aldus leiden tot een cumulatieve boete. Aldus het verzoek artikel 6.3 te schrappen, kunt u dit bevestigen?	Als u bedoeld artikel 6.4 van de overeenkomst dan is dit niet akkoord. Wanneer u schending van de geheimhoudingsplicht dan dient hier op te kunnen worden ingegrepen. Dit is een redelijk eis in de overeenkomst. In 6.3 is geen boete opgenomen.
97.1	Bij 11	Art. 6.3	Correctie op het antwoord van vraag 97.	In correctie op antwoord vraag 97, er is <u>wel</u> een boete opgenomen.
102	Bij 11	Art. 6.3	Boetes zijn niet verzekeraar en als zodanig een onevenredig bedrijfsrisico, Opdrachtgever heeft op grond van de ARVODI-2018 en de wet diverse opties om in geval van een schending op te treden. Daarnaast bevat de ROK in artikel 6.4 reeds een boetebepaling, een en ander zou aldus leiden tot een cumulatieve boete. Aldus het verzoek artikel 6.3 te schrappen, kunt u dit bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 97.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

178	Bij 11	Art. 7	Gelet op de omvang van de onderneming van Inschrijver, stelt Inschrijver voor een nadere toelichting tot te voegen over de mogelijkheden van Inschrijver. Is Opdrachtgever bereid het volgende toe te voegen aan dit artikel: 'De Opdrachtgever stemt ermee in dat Opdrachtnemer de Persoonsgegevens kan laten subverwerken door een andere groepsmaatschappij van Opdrachtnemer en door derden-subverwerkers die zich binnen of, met inachtneming van artikel 5.4, buiten de EER kunnen bevinden indien noodzakelijk voor de uitvoering van de diensten waaronder alle subverwerkingswerkzaamheden ("Algemene Toestemming"). Niettegenstaande de Algemene Toestemming die de Opdrachtgever gegeven heeft zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over beoogde wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van een subverwerker binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de invoering van een dergelijke wijziging.'	Dit is niet akkoord. Zie vraag 174.
179	Bij 11	Art. 9.3	Is Opdrachtgever bereid om de volgende zin toe te voegen: 'In geval de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens niet te wijten valt aan Opdrachtnemer, heeft Opdrachtnemer het recht de kosten die zij heeft gemaakt in verband met de melding door te berekenen aan Opdrachtgever.'	Dit is akkoord mits deze uren redelijk zijn en direct te herleiden zijn naar deze melding, dit dient door opdrachtnemer ondubbelzinnig te worden onderbouwd.
181	Bij 11	Art. 11	Is Opdrachtgever een artikel 11.3 toe te voegen met de volgende tekst: 'Opdrachtgever zal alle kosten van de audit dragen, tenzij de audit ernstige bevindingen van niet-nakoming door Opdrachtnemer van haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst laat zien, anders dan op instructie van Opdrachtgever. In dat geval zal Opdrachtnemer de kosten van de audit dragen, mits deze kosten redelijk zijn en in verhouding tot de bevindingen staan.'	Dit is niet akkoord het is markt conform 1 tot 2 keer per jaar een audit te kunnen en mogen uitvoeren waarbij partijen ieder hun eigen kosten dragen. Deze audits zullen niet onevenredig belastend zijn voor de organisatie door bijvoorbeeld langdurige audits of veelvuldige (meer dan 2) audits uit te voeren op jaarbasis, dit zonder dat hier een directe aanleiding voor is.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

180	Bij 11	Art. 11.2	Is Opdrachtgever het volgende toe te voegen aan dit artikel: 'Opdrachtgever heeft het recht om eenmaal per contractjaar een audit uit te laten voeren door een gecertificeerde interne auditor or externe auditor (d.w.z. een onafhankelijke gecertificeerde auditor die redelijkerwijs niet als een concurrent van Opdrachtnemer kan worden beschouwd). Opdrachtnemer heeft het recht om te verlangen dat de auditors een geheimhoudingsovereenkomst tekenen. De audit zal plaatsvinden tijdens kantooruren en zal de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtnemer zo min mogelijk verstoren.'	Opdrachtgever heeft het recht om eenmaal per contractjaar een audit uit te laten voeren door een gecertificeerde (interne) auditor. Auditors zullen een geheimhoudingsovereenkomst tekenen voor aanvang van de audit waarin deze niet beperkt in de rapportage richting de opdrachtgever. De audit zal plaatsvinden tijdens kantooruren en zal de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtnemer niet onevenredig verstoren.'
1	Bij 13	2.1 en overige	Volgens de SLA moet de leverancier schermovergangen in bepaalde tijd garanderen. Volgens het prijzenblad geldt per applicatie een vaste vergoeding. De snelheid van schermovergang is echter in de applicatie ingebouwd en afhankelijk van vele factoren, waarvan een deel buiten de directe invloedssfeer van leverancier ligt. Dit geldt voor zeer veel servicelevels. Wij zijn gewend om wel belangrijke service levels actief te bewaken en pro-actief te handelen richting derde partijen, maar het is onmogelijk om hiervoor met de huidige kennis een vaste prijs te rekenen. De benodigde inzet zal ook variëren voor elk van de 4 applicaties. Wat wel mogelijk is is om een vaste prijs voor de procesmatige afhandeling te geven met een bandbreedte aan aantal meldingen, maar eventuele kosten voor aanpassingen en derde partijen zitten daar niet bij in. Extra calls boven het genoemde aantal kunnen dan tegen een prijs per call, maar zo'n constructie kunnen we niet kwijt in het formulier. Op de huidige vraag kunnen wij niet aanbieden. Bent u bereid om de SLA en het prijzenformulier hierop aan te passen?	U dient de monitoring hierin te doen en ons te voorzien van advies. Kosten voor derde zijn voor rekening van de Tweede Kamer. Dit zal veelal in overleg gebeuren met de Dienst Automatisering. U dient dan ook tijdig aan te geven wanneer de capaciteit onvoldoende is om hier aan te voldoen. In deze bent u dus wel verantwoordelijk voor performance van een applicatie. Indien de Tweede Kamer besluit een lager niveau te accepteren als gevolg van keuzes zal dit middels een exception note worden vastgelegd.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

2	Bij 13	2.1 en overige	Wij kunnen op een aantal technologieën waarvoor wij zelf beheerteams hebben inhoudelijk SLA's bieden op reactietijd, maar met de huidige informatie niet op oplostijd. Wij kunnen voor andere technologieën wel zorgen voor een onderaannemer maar moeten daarmee nog nadere afspraken maken over reactietijden en kunnen daar nu niet uniforme prijzen voor afgeven. Is dit acceptabel en kan het prijzenblad of de model SLA hierop aangepast worden?	Dit is niet akkoord.
145	Bij 13	2.1 Reactiviteit van de Gebruikersinterface	De Tweede Kamer stelt eisen aan de performance van de in beheer te nemen applicaties en ze vraagt Inschrijver om deze performance middels steekproeven periodiek aan te tonen. Heeft de Tweede Kamer in de huidige situatie al iets ingericht om deze performance te toetsen? Zo ja, kunt u dan kort omschrijven wat u heeft ingericht, en of dit de in de SLA verwoorde eis in voldoende mate afdekt?	Op dit moment is geen structurele monitoring op performance, wel wordt er gebruik gemaakt van SCOM. Met uitzondering van het gegevensmagazijn waar volledige performance monitoring plaats vindt.
66	Bij 13	2.2c	Klopt het dat gepland periodiek onderhoud ten koste gaat van het beschikbaarheidspercentage ? (in onze ogen zijn dit geen verstoringen die de continuïteit raken/ frustreren, aangezien ze overlegd zijn en tijdig zijn aangekondigd).	Gepland onderhoud buiten service windows wordt niet toegerekend aan het percentage beschikbaarheid.
108	Bij 13	2.5	Om onze KPI's te kunnen garanderen dienen wij zelf te monitoren. Aangezien u de dienstverlening zoveel mogelijk op locatie wenst, kunnen wij ons voorstellen dat u ook de monitoring tooling op locatie geïnstalleerd wilt hebben. Klopt dit en zo ja, hoe hard is deze eis?	Dit betreft een harde eis. Wel is het mogelijk om te kijken of dit op een wijze te ontsluiten is die secure is en de omgeving niet opstelt op een andere wijze.
109	Bij 13	2.5	Om onze KPI's te kunnen garanderen zijn wij sterk afhankelijk van de bewaking. U geeft aan dat u deze zelf uitvoert. Dit levert potentieel discussie op, bijvoorbeeld als een probleem niet snel genoeg wordt gesignaleerd, waardoor wij onze beschikbaarheidsgaranties niet kunnen waarmaken. Hoe wenst u hier in praktijk mee om te gaan?	Er zal een afspraak zijn dat uw klok loopt vanaf het moment dat het incident bij u is aangegeven. Indien hier een verschil in zit zal dit ook leiden tot een correctie op het beschikbaarheidscijfer.
63	Bij 13	Bijlage B	In hoeverre beschikt de Tweede Kamer over een eigen "Monitoring platform" om de dienstverlening te monitoren, of is het aan de opdrachtnemer om dit voor genoemde applicaties in te richten?	technisch wordt er gemonitord vanuit SCOM. Daarnaast is er functionele monitoring applicatie niveau met uitzondering van sharepoint en CC connect. Alternative monitorings is in overleg mogelijk.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

65	Bij 13	Bijlage C	In de SLA (bijlage C) en het Programma van Eisen worden de intervallen m.b.t. de overlegstructuur besproken. Deze intervallen zijn echter in beide documenten verschillend. Kunt u deze eenduidig maken ?	Operationeel overleg (wekelijks) – hierin wordt besproken wat er op dagelijkse basis wordt geleverd. Tactisch overleg 1 maal per kwartaal – hierin wordt een evaluatie gedaan van het afgelopen kwartaal en het komende kwartaal overzien. Daarnaast worden issues besproken. Strategisch overleg 1x per jaar – er vindt evaluatie plaats over de afgelopen periode en er wordt vooruitgekeken naar de komende periode.
16	Bij 13	Bijlage D	Ook in de SLA zijn aspecten (bijv. de beschikbaarheidseisen) opgenomen die betrekking hebben op het technisch beheer verzorgd door de Dienst Automatisering of waar de opdrachtnemer in sterke mate afhankelijk is van de DA. Welke van deze partijen is eindverantwoordelijk voor de betreffende aspecten? Welke rol verwacht u hierin van Leverancier?	U zult hierin coördineren op een operationeel niveau zonder tussenkomst van DIA. DIA dient dan als escalatie kanaal wanneer de Technisch beheer haar doelstelling en afspraken niet haalt.
64	Bij 13	Bijlage D	Voor een groot deel van de genoemde KPI's (beschikbaarheid, RPO, RTO) zijn wij afhankelijk van de prestaties van Dienst Automatisering. Heeft u momenteel een SLA met SMART KPI's met DA en zo ja, kunt u die beschikbaar stellen, zodat wij de haalbaarheid van onze KPI's kunnen beoordelen?	Deze zal worden opgesteld naar aanleiding van de met opdrachten overeengekomen SLA. Dit is onderdeel van het inrichten van de processen
9	Bij 13	Bijlage D, 2.2a	Regulier onderhoud wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 23:00 en 07:00 uur of buiten werkdagen. Inschrijver leest hier dat dit alleen het reguliere onderhoud betreft, waarvoor de productie omgeving gedurende het reguliere onderhoud tijdelijk niet beschikbaar is. Is onze interpretatie juist?	Dat is juist.
10	Bij 13	Bijlage D, 2.5a	Bewaking van de dienstverlening 24 uur / 7 werkdagen. Wat wordt daarmee bedoeld?	Dat alle applicaties 24/7 worden gemonitord.
11	Bij 13	Bijlage D, 2.5a	U schrijft 7 werkdagen, in de definities is een werkdag van maandag tot vrijdag. Wordt hier bedoeld gedurende 24 uur per dag, 7 dagen per week (maandag tot en met zondag)? Indien	Werkdagen had weekdays moeten zijn. Dit betekent 24/7 monitoring en dus 365/6 dagen per jaar.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

42	Bij 13	Pag 8	SLA: Wat was het afgelopen jaar de verdeling van de werkzaamheden per applicatie voor het reguliere onderhoud (Preventief, perfectief en adaptief) versus wijzigingen (standaardverzoeken en wijzigingsverzoeken) ?	Zie antwoorden op vragen 7, 38 t/m 41.
119	NVI	42	Onder 4.4a geeft u aan dat een Standaardverzoek onderdeel is van de dienstverlening (binnen de SLA). 4.4b en 4.4c betreft Wijzigingsverzoeken. Klopt het dat deze wijzigingsverzoeken vallen onder Additionele werkzaamheden, zoals aangegeven op uw prijzenblad en zoals beschreven in BD op pagina 9 laatste alinea?	Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 121, definitie van wijzigingen.
43	Bij 13	Pag 15: 2.2 en 2.4	SLA : Hier staan de beschikbaarheid percentages (2.2). O.i. is de beschikbaarheid mede afhankelijk van het Technisch Applicatiebeheer van Dienst automatisering. Onder 2.2c bvestigt u dit ook. Wij missen een dergelijke toevoeging onder 2.4 betreffende RPO en RTO. Kunt u deze toevoegen?	Die kan worden toegevoegd.met 1 opmerking dat DA alleen technische beheer uitvoerd geen applicatie beheer.
147	Bij 14	Template Implementatieplan	De naam van bijlage 14, Template Implementatieplan, impliceert dat dit plan alleen betrekking heeft op de implementatiefase. Wij gaan er echter van uit dat dit plan zowel de transitiefase als de implementatiefase omvat. Is deze aanname juist?	Dat is correct.
67	Bij 14		Is het de bedoeling dat wij de beantwoording van wens 7 uitwerken in dit template in Bijlage 14? Zo niet, met welk doel heeft u dit template bijgevoegd?	Dat is correct.
120	NVI	67	In het template Plan van Aanpak staat een hoofdstuk "Business Case". Dit onderwerp is niet genoemd bij de beschrijving van wens 7. Mogen wij aannemen dat er geen Business Case beschreven hoeft te worden, aangezien u deze business case waarschijnlijk al heeft uitgewerkt alvorens de aanbesteding te publiceren? Indien u wel een business case verwacht, kunt u dan aangeven wat de huidige kosten van het applicatiebeheer zijn?	Huidige kosten van beheer zijn niet representatief voor het gevraagde, zie hiervoor ook de reeds eerder benoemde antwoorden hierover. U hoeft geen business case te schrijven als onderdeel van uw plan van aanpak.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

111	BIJ 14		In uw beschrijving van Wens 7 Plan van aanpak, schrijft u dat deze wens o.a. wordt beoordeeld op het gebruik van template. Dit template bevat echter kopjes die niet de lading van de door u gevraagde onderwerpen dekken, m.a.w. er is geen 1 op 1 match met uw wens 7. Ook bevat het template niet het referentienummer dat u eist terug te zien op alle documenten. Wij verzoeken u daarom het gebruik van het template als beoordelingscriterium te laten vallen. Zo niet, kunt u inschrijvers dan toestaan om het template naar behoeven aan te passen zonder dat dit negatieve impact heeft op de beoordeling?	Binnen het kader van het template kunnen de benoemde elementen worden ingevuld. Wij zien deze mismatch dan ook niet. Het template is highlevel en biedt u al reeds veel vrijheden.
17	Bij 15	Bij 15	In de omschrijvingen van de applicatiebeheertaken geeft u aan dat de applicatiebeheerders "meehelpen" aan incidenten als functioneel beheer er niet uitkomt. Wie is het eerste aanspreekpunt voor incidenten? En welke rol ziet u hierin voor de servicedesk van de opdrachtnemer?	Functioneel beheer zal het eerste aanspreek punt zijn. Op dit moment voorzien wij geen rol voor een externe service desk.
140	Bij 15	GGM	Bevatten de databases gestructureerde gegevens (bedoeld wordt relationeel en genormaliseerd) of gaat het ook om storages van documenten en/of objecten? Als het gaat om storages, in welke vorm is dat dan (PDF, Word, Excel enz.) ?	Voor de volledige beschrijving zie https://opendata.tweedekamer.nl/nieuws/nieuwe-versie-odata-beschikbaar
141	Bij 15	GGM	Worden in de API's alleen enkelvoudige gegevens geleverd (eventueel in JSON/XML formaat) of gaat het ook om documenten (PDF, Word, Excel enz.) ?	Nee, voor de API zijn er berichten met XML-velden maar er kunnen ook documenten zoals Word en plaatjes (PDF) worden opgevraagd.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

151	Bij 15	Nvl vraag #17	U stelt in uw antwoord op vraag 17 in Nvl1 dat Functioneel Beheer het eerste aanspreekpunt zal zijn voor incidenten en dat u op dit moment geen rol ziet voor een externe service desk. We nemen aan dat u hiermee bedoelt, dat u geen rol ziet voor een externe service desk ten behoeve van de eerste lijns ondersteuning bij incidenten. Ons uitgangspunt is dat we ten behoeve van tweede en derde lijns ondersteuning wel onze eigen service desk tooling inzetten, met als doel vastlegging, verantwoording en verbetering van onze dienstverlening. Hoe ziet u dit? Indien u ook hier geen rol ziet voor een externe service desk, hoe stelt u Inschrijver dan in staat om alle aspecten van de dienstverlening vast te leggen, erover te rapporteren en erop te verbeteren?	Hiermee werd bedoeld op het aanspreek punt van de organisatie dit zal functioneel beheer zijn. Indien u gebruik wil maken van een service desk dan is dit toegestaan. Hier zullen dan melding worden gedaan middels functioneel beheer.
3	Bij 15	P. 2	IDOL: hoe ver reikt de verantwoordelijkheid van de leverancier Microfocus? Is deze ook gecontracteerd om binnen de SLA levels support te kunnen leveren als dat nodig is?	Er is geen contract (met uitzondering van licentie) echter bij escalatie zijn zij wel beschikbaar op afroep.
4	Bij 15	P. 2	IDOL: Er is een aantal koppelingen en er is afhankelijkheid met aanleverende systemen. Wijzigingen in de aanleverende systemen kunnen impact hebben op IDOL, en die zijn niet altijd binnen vaste tijden op te lossen. Wel zijn deze binnen vaste tijden op te pakken. Bent u bereid deze eis hierop aan te passen?	Wijzigingen die impact hebben op derde applicaties dienen te worden gevalideerd door de beheerders van derde systemen. Ook dienen en roll-back scenarios beschikbaar te zijn indien aanpassingen een ongewenste impact hebben. Opdrachtnemer zal dan ook moeten worden geconsulteerd om de impact te bepalen. Deze zal in alle redelijkheid deze goedkeuring niet onthouden (standaard CAB en change proces). Indien een incident buiten de controle van opdrachtnemer op te lossen is, is dit Force majeure. Gezamenlijk zullen opdrachtnemer en opdrachtgever dan maximale inzet leveren voor herstel van dienstverlening. Zoals u heeft kunnen lezen wordt er niet met bonus malus gewerkt, waardoor de impact hierin verwaarloosbaar is. Tevens zal uit de Root Cause blijken dat dit niet gebeurde onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Derhalve is een extra aanpassing in onze ogen niet noodzakelijk.
68	Bij 15	Share Point/Teams	Wat is het patchlevel van de SharePoint servers?	We maken nu gebruik van 2013 welke supported is. Echter er is doelstelling dit te upgraden naar 2019. Over preciese patch levels doen wij geen uitspraak.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

69	Bij 15	Share Point/Teams	Waar draaien de database servers en op welke versie/patchniveau?	We maken nu gebruik van 2013 welke supported is. Echter er is doelstelling dit te upgraden naar 2019. Over preciese patch levels doen wij geen uitspraak en dit geldt ook m.b.t. de locatie.
70	Bij 15	Share Point/Teams	Wat is het patchleven van de SharePoint applicatie?	We maken nu gebruik van 2013 welke supported is. Echter er is doelstelling dit te upgraden naar 2019. Over preciese patch levels doen wij geen uitspraak.
71	Bij 15	Share Point/Teams	Wat is het patchlevel van de SharePoint servers?	We maken nu gebruik van 2013 welke supported is. Echter er is doelstelling dit te upgraden naar 2019. Over preciese patch levels doen wij geen uitspraak.
72	Bij 15	Share Point/Teams	Wordt er maatwerk gebruikt op de SharePoint sites of wordt er gebruik gemaakt van Standaard componenten?	Alleen standaard componenten.
73	Bij 15	Share Point/Teams	Hoe wordt er gezorgd dat de documentatie up to date informatie gaat leveren?	Uw vraagstelling is de Tweede Kamer niet duidelijk, graag ontvangen wij een toelichting op uw vraag.
129	NVI	73	in 15. Toelichtende documentatie wordt gesproken over dat de technische documentatie actueel is. (minder dan 12 maanden geleden geactualiseerd). Wordt deze documentatie verder bijgehouden als er updates plaatsvinden?	Ja, documentatie wordt onderhouden naar gelang er wijzigingen worden gedaan aan de omgeving.
76	Bij 15	Share Point/Teams	Er wordt in het onderwerp gesproken over SharePoint/Teams, deze informatie gaat over SharePoint on Premise, welke rol speelt Teams in deze aanbesteding	Teams is nog een ontwikkeling die de Tweede Kamer moet ondergaan. Op dit moment wordt er alleen gebruik gemaakt van sharepoint.
81	Bij 15	Share Point/Teams	Wat is de fysieke locatie van de SharePoint en database servers?	We maken nu gebruik van 2013 welke supported is. Echter er is doelstelling dit te upgraden naar 2019. Over preciese patch levels doen wij geen uitspraak.
82	Bij 15	Share Point/Teams	Er wordt in de tekst gesproken over beschikbaarheidseisen, hierin wordt gesproken over kantooruren, inclusief de zaterdag, wat zijn de verwachtingen met betrekking tot een beschikbaarheid op de zaterdagen?	Dat u beschikbaar bent op afroep. Dit is in 90% (indicatief) van de gevallen niet aan de orde.
127	Bij 15	Share Point/Teams	Hoe ziet de SharePoint farm eruit qua aantal servers?	Productie: 1 x applicatie; 1 x FrontEnd; 1 x Office Online OTD: 1 x applicatie; 1 x FrontEnd ; 1 x Office Online

VRAGEN EN ANTWOORDEN

128	Bij 15	Share Point/Teams	Wordt er op het gebied van applicatie beheer aangaande SharePoint ook verwacht dat wij de database servers beheren?	Nee, deze worden beheerd door de Dienst Automatisering. Zie ook het antwoord op vraag 142.
130	Bij 15	Share Point/Teams	Is de technisch beheerder (DA) verantwoordelijk voor het patchlevel van de SQL-omgeving?	Inderdaad, DA is hier verantwoordelijk voor. Zie ook het antwoorde op vraag 142.
131	Bij 15	Share Point/Teams	Wat is de farm-topologie?	Het volgende voor PROD : -1x Applicatie server -1x FrontEnd server -1x Office Online server -1x SQL server Acceptatie omgeving is hetzelfde opgezet
132	Bij 15	Share Point/Teams	Wordt er gebruik gemaakt van third party add-ons of tools/oplossingen?	Op dit moment wordt hier geen gebruik van gemaakt.
133	Bij 15	Share Point/Teams	Is er een connectie met Office Web Apps of Office Online Server?	Er is een connectie met een Office Online Server.
134	Bij 15	Share Point/Teams	Zijn er richtlijnen (of beperkingen) op migratietools zoals bijv. ShareGate?	Sinds kort is er een licentie op ShareGate. Er zijn op dit moment nog geen richtlijnen of beperkingen.
135	Bij 15	Share Point/Teams	Volgens technische bijlage staat een Upgrade naar SP Server 2019 gepland voor 1 sept 2021. Is er voor de migratie naar SP2019 al een datum/planning, of is deze inmiddels gereed?	Deze is nog niet gereed. Er is sprake van concept planning, er kunnen derhalve nog geen datums of planningen worden gedeeld.
136	Bij 15	Share Point/Teams	Betreft het SharePoint Foundation, Standard of Enterprise?	Het betreft Sharepoint Server Standard.
137	Bij 15	Share Point/Teams	In hoeverre is er OTA ingericht en in hoeverre is deze representatief met betrekking tot de productie omgeving?	Er is geen O & T omgeving. Er is wel een A omgeving en een P omgeving, echter deze lopen niet altijd geheel synchroon.
138	Bij 15	Share Point/Teams	Wat zijn de afspraken m.b.t. downtime van de omgeving, bijv. benodigd bij het installeren van updates?	We communiceren over wanneer er downtime is. Als er downtime verwacht wordt, wordt dit buiten kantooruren gepland op PROD in overleg met de leverancier. Voor ACC mag dit wel tijdens kantooruren.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

94	OK	Art 1.2	De Offerte bevat de meest recente en concrete informatie (en geen voorwaarden) inzake de af te nemen beheersdiensten, de Offerte is door Opdrachtgever akkoord bevonden, het is hierom niet logisch noch handig dat de Offerte het laatst gerangschikte document is in artikel 1.2. Aldus het verzoek de Offerte op nummer 3 te plaatsen en de overige documenten vervolgens door te nummeren, kunt u dit bevestigen?	Dit is niet akkoord.
99	OK	Art 1.2	De Offerte bevat de meest recente en concrete informatie (en geen voorwaarden) inzake de af te nemen beheersdiensten, de Offerte is door Opdrachtgever akkoord bevonden, het is hierom niet logisch noch handig dat de Offerte het laatst gerangschikte document is in artikel 1.2. Aldus het verzoek de Offerte op nummer 3 te plaatsen en de overige documenten vervolgens door te nummeren, kunt u dit bevestigen?	Dit is niet akkoord.
13	OK	Art 3	In het prijsopgaveformulier vraagt de Tweede Kamer naast uurtarieven voor diverse rollen ook een (maximum) SLA-beheerprijs uit voor Bronze, Silver en Gold. De dienstverleningsovereenkomst voorziet echter niet in het factureren van de SLA-beheerprijs doch uitsluitend bestede uren per maand op basis van nacalculatiebasis. Is dit een omissie, of is de Tweede Kamer voornemens in de uitvoering van het contract uitsluitend af te rekenen op basis van bestede uren?	Nee, u levert een prijs voor een beheer SLA dit bevat alle werkzaamheden voor het type SLA. Alleen projecten en grote wijzigingen worden gedaan op basis van nacalculatie.
74	OK	Art 3.1	U vraagt hier om facturatie op basis van nacalculatie. Dit komt niet overeen met de door u gevraagde prijs per jaar op basis van SLA. Verzoek dit artikel hierop aan te passen.	Nee, u levert een prijs voor een beheer SLA dit bevat alle werkzaamheden voor het type SLA. Alleen projecten en grote wijzigingen worden gedaan op basis van nacalculatie.
75	OK	Art 3.1	U vraagt hier om facturatie op basis van nacaculatie tegen een uurtarief van EUR xxxx. Het tarief is uiteraard afhankelijk van de gevraagde rol, zie ook de verschillende rollen in het Prijsopgaveformulier. Verzoek deze zin aan te passen naar: "tegen het overeengekomen uurtarief / de overeengekomen uurtarieven."	Nee, u levert een prijs voor een beheer SLA dit bevat alle werkzaamheden voor het type SLA. Alleen projecten en grote wijzigingen worden gedaan op basis van nacalculatie.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

114	NVI	75	Uw antwoord sluit o.i. niet aan bij de vraag. In uw raamovereenkomst verwijst u naar een (1) uurtarief voor de werkzaamheden op nacalculatie. Het prijzenblad biedt echter (logischerwijs) ruimte voor verschillende tarieven. Daarom nogmaals het verzoek in artikel 3.1 " tegen een uurtarief van EUR xxxx" aan te passen naar "tegen het overeengekomen uurtarief / de overeengekomen uurtarieven."	Nee dit is niet akkoord. Er zijn namelijk 3 stromingen projecten, regulier beheer en transitie. Regulier beheer worden alle kosten bevat in de kosten van de SLA. Grote wijzigingen/projecten worden op basis van qoute en order gedaan, hiervoor zullen de uur tarieven worden gebruikt. Voor transitie vragen wij u een prijs aan te bieden. De enige plek waar dus spraken zal zijn van nacalculatie is bij projecten. middels deze uitvraag zullen de tarieven dan al zijn vastgesteld. Zie ook het antwoord op vraag 142.
77	OK	Art 3.4	"De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Overeenkomst.' Dit komt niet overeen met de toegestane indexatie zoals beschreven in het programma van eisen. Verzoek het artikel hierop aan te passen, of een artikel over indexatie toe te voegen.	Dit artikel zal niet worden aangepast, zie hiervoor eis 32. De door u ingediende prijs staat vast voor de eerste contractperiode . Indien u, na deze periode, indexatie wilt toepassen dan dient u dit drie maanden voorafgaand aan de nieuwe contractperiode kenbaar te maken en zal deze in gaan de op de 1ste van de maand van de nieuwe contractperiode. U kunt dan een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als maximum het CBS-consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens) . Dit is het gemiddelde van dit cijfer over de 12 maanden voorafgaande de nieuwe contractperiode.
95	OK	Art 3.4	Een jaarlijkse indexatie overeenkomstig de CBS index is redelijk gezien voor Opdrachtnemer jaarlijkse (loon)kosten ook stijgen (forser dan de CBS index). Aldus het verzoek om artikel 3.4 in hier voege aan te passen dat eenmaal per kalenderjaar de tarieven overeenkomstig de CBS index worden aangepast, kunt u dit bevestigen?	Nee, wij houden onze eis vast: eis 32. De door u ingediende prijs staat vast voor de eerste contractperiode . Indien u, na deze periode, indexatie wilt toepassen dan dient u dit drie maanden voorafgaand aan de nieuwe contractperiode kenbaar te maken en zal deze in gaan de op de 1ste van de maand van de nieuwe contractperiode. U kunt dan een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als maximum het CBS-consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens) . Dit is het gemiddelde van dit cijfer over de 12 maanden voorafgaande de nieuwe contractperiode.
100	OK	Art 3.4	Een jaarlijkse indexatie overeenkomstig de CBS index is redelijk gezien voor Opdrachtnemer jaarlijkse (loon)kosten ook stijgen (forser dan de CBS index). Aldus het verzoek om artikel 3.4 in hier voege aan te passen dat eenmaal per kalenderjaar de tarieven overeenkomstig de CBS index worden aangepast, kunt u dit bevestigen?	Nee, wij houden onze eis vast; eis 32. De door u ingediende prijs staat vast voor de eerste contractperiode . Indien u, na deze periode, indexatie wilt toepassen dan dient u dit drie maanden voorafgaand aan de nieuwe contractperiode kenbaar te maken en zal deze in gaan de op de 1ste van de maand van de nieuwe contractperiode. U kunt dan een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als maximum het CBS-consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens) . Dit is het gemiddelde van dit cijfer over de 12 maanden voorafgaande de nieuwe contractperiode.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

96	OK	Art 6.4	Boetes zijn niet verzekeraar en als zodanig een onevenredig bedrijfsrisico, Opdrachtgever heeft op grond van de ARVODI-2018 en de wet diverse opties om in geval van een schending op te treden. Aldus het verzoek artikel 6.4 te schrappen, kunt u dit bevestigen?	Als u bedoeld artikel 6.3 niet akkoord. Wanneer u schending van de geheimhoudingsplicht dan dient hier op te kunnen worden ingegrepen. Dit is een redelijk eis in de overeenkomst.
101	OK	Art 6.4	Boetes zijn niet verzekeraar en als zodanig een onevenredig bedrijfsrisico, Opdrachtgever heeft op grond van de ARVODI-2018 en de wet diverse opties om in geval van een schending op te treden. Aldus het verzoek artikel 6.4 te schrappen, kunt u dit bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 96.
152	OK	Art. 6.11	De in dit artikel opgenomen vrijwaring tegen eventuele aanspraken van derden is dermate breed en algemeen geformuleerd dat een dergelijke verplichting in z'n huidige vorm voor een Opdrachtnemer onacceptabel zou kunnen zijn. Bovendien voorziet de Arvodi reeds in de benodigde en specifieke vrijwarings tegen aanspraken van derden, bent u derhalve bereid dit artikel te laten vervallen?	Dit is niet akkoord.
153	OK	Art. 10.5	De verplichting tot teruggeven van alle middelen en informatie zoals gevraagd door Opdrachtgever, lijkt in z'n huidige vorm haar doel voorbij te schieten wegens allesomvattend en zonder verder onderscheid en begripsbepaling van 'middelen en informatie'. Daarnaast bevat de verwerkersovereenkomst een vergelijkbare verplichting met betrekking tot Persoonsgegevens. Bent u derhalve bereid tot een nuancering van de verplichting of het achterwege laten van deze bepaling?	Het betreft in alle gevallen alle middelen welke: A) door opdrachtgever aan u verstrekt zijn in het kader van uitvoering van de opdrachten. B) dan wel middelen welke zijn gemaakt/opgesteld in kader van de opdracht welke onherroepelijk eigendom zijn van opdrachtgever.