

Aanbestede nde dienst:	Omgevingsdienst West-Holland
Aanbestedin g:	EA Actualiseren digitale werkplek
Betreeft:	Vragen Europese aanbesteding EA Actualiseren digitale werkplek ten behoeve van Omgevingsdienst West-Holland
Inschrijver:	
Kenmerk:	NvI - 8036/AL
Datum:	maandag 30 augustus 2021

Vraag betreft

Nummer	Vraag	Vraag betreft	Sectie / Pagina	Antwoord
1	U geeft aan twee separate overeenkomsten te willen afsluiten voor ODWH en ODNL. In uw documenten beschrijft u de omgeving van ODWH en niet de omgeving van ODNL, zitten de gebruikers van ODNL ook in deze omgeving? Zo nee, kunt u dan de details van de omgeving van ODNL verstrekken?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 4	Op basis van hetgeen beschreven is aangaande de uitvraag, de omgeving dienen twee separate overeenkomsten gesloten te worden.
2	U geeft aan twee separate overeenkomsten te willen afsluiten voor ODWH en ODNL. Is het een eis dat in de geboden oplossing voor iedere organisatie een strict gescheiden omgeving wordt aangeboden?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 4	Conditie en voorwaarden zijn gelijk voor beide overeenkomsten. Er wordt dus een Nadere Overeenkomst voor de ODWH en een Nadere Overeenkomst voor de ODNL afgesloten. De omgevingen moeten logisch gescheiden zijn (een eigen identiteit), deze omgevingen hoeven niet fysiek gescheiden te zijn.
3	Wat verstaat Omgevingsdienst West Holland onder helpdesfunctie voor gebruikers?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 4, 1,3	Op het moment dat een gebruiker problemen ervaart met de digitale werkplek zal contact opgenomen worden met de leverancier (winnende partij) om de problemen te verhelpen.
4	In de beschrijving en het doel van de aanbesteding (paragraaf 1.3) geeft u aan dat het gaat om het uitbesteden van de digitale werkplek inclusief helpdesfunctie. In de referentie-eis kerncompetentie 2 zien we echter ook dat het fysieke deel van het support van de werkplek gevraagd wordt. Kunt u aangeven waarom dit van elkaar afwijkt? Bent u bereid dit gelijk te stellen aan de beschrijving en het doel van de aanbesteding?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 4, 1,3 en Pag. 13 en 14 kerncomp etentie 2	Nee dit wordt niet gelijk gesteld aan elkaar. De helpdesfunctie betekent namelijk niet expliciet ook een fysiek gedeelte. De kerncompetentie daarentegen die ziet op support van de werkplek heeft wel betrekking op (ook) een fysieke invulling.
5	In de beschrijving en het doel van de aanbesteding (paragraaf 1.3) geeft u aan dat het gaat om het uitbesteden van de digitale werkplek inclusief helpdesfunctie. 1. In de referentie-eis kerncompetentie 2 zien we echter ook dat het fysieke deel van het support van de werkplek gevraagd wordt. 2. Kunt u aangeven wat fysieke deel van het support van de werkplek behelst in deze? 3. In de huidige situatie heeft u het namelijk over thincients? 4. Heeft u het hierover IMAC-D dienstverlening die u hier uitvraagt? Graag een toelichting hierop aub.	Deel A Beschrijvend Document	Pag 4, 1,3 en pagina 13 en 14 kerncomp etentie 2	1. ODWH wil graag support op locatie. 2. Wij hebben behoefte aan floorwalking, en ondersteuning bij hardware issues. 3. De vraag is niet duidelijk, er zijn thin clients aanwezig, Graag willen we de kwaliteit gaan verbeteren. 4. Ja, het betreft hier volledige dienstverlening. Met IMAC-D dienstverlening willen we graag volledig ingevuld hebben.
6	In hoeverre zijn beide organisaties bereid thin clients te vervangen voor fat clients, om hiermee de performance te verbeteren door gebruik te maken van de resources van de fat clients?	Deel A Beschrijvend Document	1.3.1/pag 5	Wij zien graag in uw offerte op welke wijze de vervanging van de thin client deel uit maakt van uw kwaliteitsverbetering. Het is dan uiteraard vervolgens aan de opdrachtgever om tot vervanging over te gaan.
7	Heeft Omgevingsdienst Nederland een eigen Office 365 tenant of werken zij samen in één tenant met Omgevingsdienst West Holland.	Deel A Beschrijvend Document	paragraaf 1.3.1, pag. 5	De ODNL heeft een eigen Microsoft 365 tenant.
8	Indien er een gedeelde IT-omgeving is en een gedeelde Office 365 tenant is er data die absoluut niet vindbaar moet zijn voor de andere organisatie en leidt dit tot een 'gesloten tenzij' in plaats van 'open tenzij' rechten structuur?	Deel A Beschrijvend Document	paragraaf 1.3.1, pag. 5	Zie antwoord bij vraag 7.
9	Indien er een gedeelde IT-omgeving is en een gedeelde Office 365 tenant is het ook de visie om dit in de toekomst zo te houden?	Deel A Beschrijvend Document	paragraaf 1.3.1, pag. 5	Zie antwoord bij vraag 7
10	Indien er een gedeelde IT-omgeving is. Hoe ziet de aanbestedende dienst de opbouw van de twee separate overeenkomsten?	Deel A Beschrijvend Document	paragraaf 1.3.1, pag. 5	Zie antwoord bij vraag 7 inzake de gedeelde IT-omgeving. Zie antwoord bij vraag 2 Voor de splitsing van de overeenkomsten.
11	Welke Microsoft 365 of Office 365 licenties zijn er nu en onder welke voorwaarden worden deze geleverd?	Deel A Beschrijvend Document	paragraaf 1.3.1, pag. 5	Er worden door de huidige leverancier een aantal MS-producten geleverd. Daarnaast heeft de ODWH een eigen contract met een derde partij en koopt zij via dit kanaal haar licenties in. Bij de ODWH wordt Microsoft Office 365 gebruikt t.w. Office 365/ Windows 10/ems
12	Zijn er deadlines voor transitie van de huidige servers in het datacenter? Denk hierbij aan contract huidige leverancier of verlopen ondersteuning van Microsoft.	Deel A Beschrijvend Document	paragraaf 1.3.1, pag. 5	Nee, er zijn geen deadlines.

13	Er zijn fysieke servers bij de huidige leverancier aanwezig. Is dit in het datacenter van de leverancier of een externe datacenter leverancier? Van belang voor de transitie: waar bevindt het datacenter zich en wie is de leverancier of zijn deze leveranciers?	Deel A Beschrijvend Document	pag 5	Bij de transitie wordt alles overgedragen aan de nieuwe contractpartij. De fysieke servers staan bij de huidige leverancier. Er wordt nu nog een project gestart om deze uit te faseren. Mocht dit project niet tijdig worden afgerond dan zal er bij de nieuwe contractpartij een fysieke server worden ingezet om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen.
14	Moeten de devices waarmee ingelogd wordt op de SBC omgeving ook worden beheerd? Zo ja, om welke devices gaat het hierbij en hoeveel?	Deel A Beschrijvend Document	pag 5, Paragraaf 2	Ja, De devices worden beschreven in het programma van Eisen. 110 Surfaces en 75 Thin clients
15	U vraagt om 2 separate overeenkomsten. Kunnen deze overeenkomsten een verschillende looptijd hebben?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 4. H1.3	De overeenkomsten zullen dezelfde looptijd hebben.
16	U vraagt om 2 separate overeenkomsten. Wensen ODWH en ODNL 1 gezamenlijke omgeving of 2 losse omgevingen met een eigen identiteit?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 4. H1.3	Zie antwoord op vraag 2.
17	U geeft aan dat het grootste knelpunt de toenemende vertraging/verslechtering van performance van de netwerkgeving is. Dit valt buiten scope van deze aanbesteding, hoe dient Inschrijver hier mee om te gaan? Wat wordt hier verwacht van Inschrijver?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 5. H 1.3.1	De performance van de RDS omgeving is niet optimaal, het netwerk van het kantoor is vernieuwd. De netwerkgeving valt wel binnen scope. Hoe gaat de inschrijver om met de kantoornetwerk omgeving.
18	Is het leveren van Microsoft licenties onderdeel van deze opdracht?	Deel A Beschrijvend Document	paragraaf 1.3.2, pag. 6	De ODWH heeft in principe een eigen overeenkomst voor Microsoft licenties. Het doel van de aanbesteding is echter het verbeteren van de huidige kwaliteit en als het leveren van de licenties, dtv de inschrijver hier invloed op heeft zien wij dat graag terug in uw offerte.
19	De opdracht heeft als scope implementeren, onderhoud en beheer van de werkplek, maar er wordt ook gesproken over de functionele inrichting van werkprocessen en documentbeheer. In welke mate wordt hier expertise verwacht van de leverancier en is dit onderdeel van de opdracht?	Deel A Beschrijvend Document	paragraaf 1.3.2, pag. 6	ODWH verwacht ondersteuning bij de invulling van de benodigde infrastructuur van onze werkprocessen.
20	Dient de opgegeven prijs inclusief benodigde licenties te zijn? (Office 365, RDS, SQL) Zo ja, waar in het prijsblad (specifieke artikelregel) moeten deze kosten worden opgenomen?.	Deel A Beschrijvend Document	Pagina 6, Paragraaf 2	Deze kosten dient inschrijver te verdisconteren in de maandfee.
21	U stelt een initiële contractperiode van 2 jaar voor. Stel dat een project 3 maanden duurt. Betekent dit dan 3 maanden project en 21 maanden beheer&exploitatie? Of gaat de 2 jarige termijn pas in op het moment dat de nieuwe oplossing live gaat?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 5	Het contract gaat in op het moment dat deze is ondertekend. Vanaf dat moment gaat de termijn van 2 jaar in.
22	"Er zijn fysieke servers bij de huidige leverancier aanwezig waarop het merendeel van de IT-ondersteuning wordt uitgevoerd." Is onderdeel van de scope de overname van deze fysieke servers?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 5	Zie antwoord bij vraag 13
23	"Voor een aantal specialistische medewerkersprofielen voldoet de huidige ondersteuning niet goed." Voor welke specialistische medewerkersprofielen geldt dit? Kunt u dit toelichten?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 6	In de huidige omgeving wordt niet gewerkt met medewerkersprofielen. Het is voor een Digitale werkplek wel verstandig om dit in te richten. Graag zien wij in de offerte op welke wijze dit de kwaliteit van de dienstverlening verbetert.
24	"Daarbij is het van belang dat er aandacht wordt besteed aan de verbetering van de efficiency van het proces als voor het afdekken van huidige risico's op het gebied van informatiebeveiliging." Welke huidige risico's bedoelt u hiermee? Kunt u dit toelichten?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 6	De huidige informatiebeveiliging verdient extra aandacht. Graag ziet ODWH in de offerte hoe de inschrijver hiermee omgaat en waar inschrijver zich op zal richten.
25	Heeft u in het verlengde van de in hoofdstuk 1.3.2 beschreven gewenste situatie de beschikking over een Informatie Beleids - / Governanceplan? Kunt u deze met ons delen?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 6	Nee, deze is niet vastgesteld.
26	Bevindt uw mail zich op een lokale Exchange server of in Exchange Online/Office 365?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 6	De mail bevindt zich in Office 365
27	Het doel van de aanbesteding is het actualiseren van de digitale werkplek. Is onze aanname correct dat u uw gehele ICT omgeving wilt onderbrengen bij een externe leverancier en de digitale werkplek daarbij wilt vernieuwen? Behoort het leveren, exploiteren en beheren van de onderliggende infrastructuur ook tot de opdracht?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 6	Dit is juist.
28	U benoemt als knelpunt de toenemende vertraging/ verslechtering van de performance van de netwerkgeving. Verwacht opdrachtgever ook een verbetering cq vernieuwing van het netwerk?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 6	Zie antwoord op vraag 17. De klachten komen vanuit de RDS omgeving, ligt niet aan het netwerk/glasvezelverbinding.
29	Zijn er 75 thin clients op locatie. Werken de overige medewerkers vanuit huis? Graag toelichting hierop.	Deel A Beschrijvend Document	pagina 5, 1.3.1	De 75 thin clients zijn op de locatie van de ODWH. De overige werknemers werken vanuit huis/of andere externe werkplek.
30	Wat is het beleid m.b.t. Bring your own? Mag er lokaal gewerkt worden met applicatie data?	Deel A Beschrijvend Document	pagina 5, 1.3.1	Het Bring-your-own beleid is specifiek voor medewerkers die niet in vaste dienst zijn van de ODWH. Echter het dient wel mogelijk zijn dat zij kunnen werken op de omgeving van de ODWH.
31	Knelpunten zijn met name een toenemende vertraging/verslechtering van performance van de netwerkgeving. Is bekend waardoor dit veroorzaakt wordt? Zo ja, graag toelichting. Kunt u toelichten waar de verslechting / vertraging in tot uiting komt? (Is dat bijv door het grote aantal thuisgebruikers? Door het gebruik van Teams binnen Citrix?)	Deel A Beschrijvend Document	pagina 6, 1.3.1	De oorzaak ligt in de RDS omgeving.
32	Voor een aantal specialistische medewerkersprofielen voldoet de huidige ondersteuning niet goed. Kunt u deze medewerkersprofielen beschrijven / toelichten?	Deel A Beschrijvend Document	pagina 6, 1.3.1	Zie antwoord op vraag 23.

33	Huidige infrastructuur niet lang houdbaar. Eigen servers naar hosted solution. Om hoeveel servers gaat dit?	Deel A Beschrijvend Document	pagina 6, 1.3.2	Er zijn op dit moment nog 2 fysieke servers actief. Die proberen we uit te faseren voor 1-1-2022 Zie tevens antwoord op vraag 13.
34	Is de ODWH bereid om met Microsoft 365 online te werken? Voor bijvoorbeeld de gebruikers met een Thin Client, indien de ODWH niet bereid is deze te vervangen?	Deel A Beschrijvend Document	1.3.2/pagina 6	De thin clients zullen verdwijnen, op dit moment is office lokaal geïnstalleerd op de surfaces, maar we zijn bereid om een test te doen om dit web gebaseerd te gebruiken.
35	Kan de ODWH aangeven wat de oorza(a)k(en) van de problemen met de huidige Citrix oplossing is/zijn?	Deel A Beschrijvend Document	1.3.1/pagina 5	Nee. Wellicht het image van de RDS servers.
36	U stelt: In de huidige situatie voldoet de systeemondersteuning voor de meeste medewerkers redelijk tot goed. Kneipunten zijn met name een toenemende vertraging/verslechtering van performance van de netwerkomgeving. Kunt u nader toelichten naar welke netwerkomgeving u refereert?	Deel A Beschrijvend Document	1.3.1 pagina 6	Zie antwoord op vraag 31.
37	U geeft aan dat er dringende behoefte is voor het verbeteren van de huidige situatie rondom veilig en efficiënt digitaal samenwerken. Kunt u beschrijven wat u hier van Inschrijver verwacht?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 6. H 1.3.2	De ODWH verwacht van de inschrijver een heldere beschrijving hoe deze denkt deze behoefte voor ODWH in te vullen.
38	Zijn er al onderdelen van Office365 in gebruik en zo ja, welke?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 7	Zie antwoord op vraag 11.
39	De ODWH geeft aan dat verbetering informatiebeveiliging van groot belang is. Het werkplek gedeelte en het applicatielandschap (of back-end) kunnen niet als losse onderdelen gezien worden maar zijn sterk verweven met elkaar. Als gegadigde verantwoordelijk is voor een goede informatiebeveiliging voor wat betreft de werkplek oplossing dan betekend dit dat gegadigde ook verantwoordelijk wordt voor de (her) inrichting van het applicatielandschap en het netwerk. Aangezien de ODWH van eigen beheer naar IaaS, PaaS en SaaS dienstverlening wil overstappen, lijkt het dat dit gelijk een goede aanleiding is om een migratie te doen naar het hosting platform van gegadigde. Hierdoor kan gegadigde inderdaad garanties bieden omtrent de informatiebeveiliging en kan gegadigde de gehele keten overzien en garanties afgeven over de performance. Vraag is of de ODWH deze constatering onderschrijft en haar visie hierop verder kan toelichten?	Deel A Beschrijvend Document	Op meerdere plaatsen in het "beschrijvend document" komt dit terug: 1.3.2 op Pag. 6 van 30 en bij open vraag	De ODWH vraagt aan de inschrijvers te omschrijven hoe deze er voor gaan zorg dragen dat de informatiebeveiliging tot stand komt. De ODWH zal niet gaan voorschrijven op welke wijze dit moet plaatsvinden, dit is aan de inschrijver. ODWH ziet graag in uw offerte uw oplossing. De meerderheid van de applicaties binnen ODWH zijn al PAAS en SAAS.
40	Zou u het termijn voor het stellen van vragen voor de 2e ronde kunnen verruimen met minimaal 3 dagen? In verband met de zomervakantie is het nu niet mogelijk om alle disciplines van het bidteam vragen te laten stellen.	Deel A Beschrijvend Document	Pag 9. H 1.5	In de tweede vragenronde kunnen alleen vragen worden gesteld over de antwoorden op de NvI 1. Er kunnen dus geen nieuwe vragen worden gesteld door het bidteam. De planning blijft ongewijzigd.
41	In de planning in TenderNed is niet de 2e vragenronde t.b.v. de 2e NvI opgenomen, echter in de planning in het Beschrijvend Document staat dit wel. Kan Aanbestedende dienst aangeven welke planning leidend is?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 9	De planning van het beschrijvend document is leidend.
42	Op pagina 11 van het bestek is een overzicht met aan te leveren documentatie bij inschrijving te zien. Inschrijver kan hier niet uit affeiden in welke vorm (Word/PDF) de kwalitatieve criteria aangeleverd te worden, graag uw verduidelijking.	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 11	De kwalitatieve criteria dienen in PDF vorm te worden aangeleverd.
43	U vraagt ISO27001 en ISO9001 uit. Dienen deze direct bij inschrijving meegestuurd te worden?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 14	Ja, deze dienen met de inschrijving te worden meegestuurd.
44	In kerncompetentie 2 vraagt u een referentie waarbij technische ondersteuning (fysiek en virtueel) van de werkplek gevraagd wordt inclusief applicaties. Over welke applicaties wordt het (fysiek en virtueel) support gevraagd?	Deel A Beschrijvend Document	pag 13 en 14 kerncompetentie 2	Ondersteuning van de standaard Microsoft applicaties. De overige applicaties worden ondersteund door beheerders of leveranciers.
45	Op welk moment dient Inschrijver het ISO 9001 en 27001 certificaat aan te leveren, zijn dit bewijsstukken of verwacht u deze bij inschrijving?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 14	Zie antwoord op vraag 43.
46	Constaateert inschrijver het correct dat eventuele meer- of minderkosten (zoals genoemd in 5.1.3 in het beschrijvend document) mogen worden opgegeven in het prijzenblad onder het onderdeel "Aanvullende dienstverlening" en dat deze niet meewegen in de totaalprijs?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 22	De aanbestedende dienst bevestigt uw aanname.
47	Bij open vraag 4 noemt u een architectuurplaat als bijlage. Constaateert Inschrijver het correct dat deze niet meetelt voor het aantal pagina's van 5 A4 in totaal?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 23	Dit telt inderdaad niet mee. Dit dient als bijlage op de beantwoording.
48	In kerncompetentie 2 geeft de ODWH aan dat de ondersteuning op afstand en op de fysieke locatie bij de opdrachtgever kan plaatsvinden. Kunt u aangeven of -en zo ja welke en hoeveel on-site interacties u verwacht van gegadigde?	Deel A Beschrijvend Document	3.2.2./pagina 13	De ODWH wil dat de inschrijver ondersteuning geeft aan en aansluit bij de beschreven behoefte. Zie o.a. antwoord op vraag 5.
49	Wat is de reden voor het opvragen van een gedetailleerde netwerk architectuurplaat inclusief details als poorten en koppelingen? Wij achten het in deze fase niet van toegevoegde waarde en/of realistisch met de beschikbaar gestelde informatie. Is de ODWH bereid deze eis/vraag te laten vervallen?	Deel A Beschrijvend Document	5.1.32/pagina 23	Nee, ODWH wil een duidelijk overzicht van de voorgestelde infrastructuur en het up to date houden van technische documentatie ontvangen.

50	In open vraag 3 geeft u aan dat de ODWH beschikt over een overeenkomst met een partij voor het veilig beheren van aan medewerkers verstrekte devices. Op welke manier en met welke oplossing is device management nu ingeregeld?	Deel A Beschrijvend Document	5.1.32/pagina 23	Dit wordt gedaan op basis van MDM intune van MS. Dit moet beheert kunnen worden door inschrijvende partij.
51	Kunt u een gedetailleerd overzicht aanleveren van al uw LAN, WAN en wifi apparatuur, waarbij u tenminste specificeert: Merk, type, locatie, onderhoudscontract (datum)?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 23	Wij hebben een nieuw CAT6 netwerk gekregen, Cisco Routers, Meraki Acces Points.
52	Kunt u aangeven of het netwerkbeheer (LAN/WAN/Wifi) in scope van de opdracht is? Zo ja, kunt u de scope toelichten?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 23	Ja, dit netwerkbeheer moet overgenomen worden van de huidige partij.
53	In de vragen in het beschrijvend document staat dat het beheer van de fysieke werkplekapparatuur is belegd bij een derde partij. Hoeveel reikt precies hun dienstverlening? Leveren zij ook de nieuwe hardware of moet opdrachtnemer dat meenemen in de inschrijving?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 23	De nieuwe contractpartij zal het beheer van de fysieke werkplekapparatuur overnemen. De aanschaf van de hardware zal op basis van concurrentie stelling worden ingekocht. Het leveren van de werkplek hardware is dan ook geen onderdeel van de inschrijving
54	In open vraag 4 wordt gevraagd naar de visie op netwerkbeheer. Welke beherende partij is of blijft in de nieuwe structuur eindverantwoordelijk voor de netwerkgeving buiten de digitale werkplek?	Deel A Beschrijvend Document	5.1.3.2/pagina 23	zie antwoord op vraag 53
55	Welke rol verwacht de de ODWH van de Digitale werkplek partner bij het mogelijk omzetten van oplossingen naar een SaaS- oplossing, anders dan een regierol en het ontsluiten van de SaaS oplossing?	Deel A Beschrijvend Document		DE ODWH wil graag invulling van de Regierol en het ontsluiten van de SaaS oplossingen Niet meer dan dat.
56	U stelt: ... zoals het meewerken aan het verSaaS-en van een oplossing. Wat bedoelt u met verSaaS-en van een oplossing	Deel A Beschrijvend Document	pagina 23	zie antwoord op vraag 55
57	Kan de aanbestedende dienst een indicatie geven wat het budget is voor de dienstverlening per maand en dus per 24 maanden?	Deel A Beschrijvend Document	Pagina 21, Prijs	Nee wij wensen geen indicatie omtrent budget per maand te verstrekken. Wij verwachten een passende en integere inschrijfprijs te ontvangen.
58	Subgunningscriterium K2: Geboden oplossing bestaat uit 9 open vragen. Inschrijver acht het ontoereikend om de 9 vragen in maximaal 5 x A4 kwalitatief te beschrijven. Gaat u ermee akkoord om het aantal te wijzigen in 18 x A4 inclusief afbeeldingen (2 x A4 per open vraag)?	Deel A Beschrijvend Document	pagina 22	De inschrijver krijgt voor K1 t/m K3 per gunningscriterium maximaal 6 A4 voor de uitwerking inclusief eventuele bijlagen.
59	Subgunningscriterium K1: Implementatieplan. De gevraagde onderdelen dienen in maximaal 4 x A4 beschreven te worden. Inschrijver acht het aantal van 4 xA4 ontoelkend om de gevraagde kwalitatief goed te beschrijven. Gaat u ermee akkoord om het gevraagde in maximaal 8 x A4 inclusief eventuele afbeeldingen te beschrijven?	Deel A Beschrijvend Document	pagina 22	Zie antwoord op vraag 58.
60	Open vraag 7: Er worden geen thin clients benoemd. Dient er nog rekening gehouden te worden met de inzet van thin clients in de nieuwe omgeving?	Deel A Beschrijvend Document	5.1.3.2/pagina 24	Zie antwoord bij vraag 29
61	Deelt de ODWH de mening dat een hosted desktop oplossing zoals een VDI of Citrix bij voorkeur op hetzelfde platform gehost dienen te worden als de applicatie/database servers, ten gunste van latency/prestaties?	Deel A Beschrijvend Document	5.1.3.2/pagina 24	Wij kunnen als ODWH over deze mening nu niets mededelen. Het is aan de inschrijver om de oplossing en beweegredenen op te nemen in zijn offerte.
62	De ODWH geeft hier aan negatieve ervaringen te hebben met het synchroniseren van Apple apparaten met Microsoft software voor agendabeheer. Gegadigde heeft positieve ervaringen met het synchroniseren van Apple apparaten met Microsoft software voor agendabeheer. Wij gaan er vanuit dat de ODWH hier al onderzoek naar heeft gedaan en wij verwachten dit niet met de beschikbare informatie een oplossing te kunnen bieden. Om hier een goed advies over te geven dienen wij dit nader te onderzoeken en willen wij hier derhalve graag over in gesprek gaan. Staat de ODWH hiervoor open?	Deel A Beschrijvend Document	Open vraag 7, pagina 24	Nee, de ODWH zal geen gesprek aangaan met potentiële inschrijvers. Het is aan de inschrijver te omschrijven wat deze als (meest passende) oplossing (die aansluit op de behoefte) aanbied.
63	Er wordt gesteld dat een beschreven security beleid en informatiebeveiliging extra aandacht verdient. Kan de ODWH een beeld geven van hoe zaken nu zijn geregeld ten aanzien van bijvoorbeeld "Security Awareness, Acceptable Use Policies, beveiliging + documentatie ten aanzien van de beveiliging van LAN en WLAN en classificatie van Data"?	Deel A Beschrijvend Document	Open vraag 9, pagina 24	DE ODWH verwacht van de inschrijver een heldere beschrijving hoe deze denkt deze behoefte in te vullen.
64	K2: Bij open vraag 9 geeft u aan dat de beschrijving inzake informatiebeveiliging in de geboden oplossing uit 1 A4 mag bestaan. Kunt u bevestigen dat het totaal aantal pagina's voor subgunningscriterium K2 daarmee uit maximaal 6 A4 bestaat?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 24	Zie antwoord op vraag 58,
65	U stelt: Geef aan hoe uw Digitale Werkplek gebruikt maakt van de elasticiteit van de Cloud. Beschrijf op welke wijze de ODWH hier profijt van kan hebben in de exploitatie- en beheerkosten door aan te geven welke kostencomponenten uit het prijsblad hiermee beïnvloed kunnen worden. Hoe ziet u dit (elasticiteit) als er een All-in tarief digitale werkplek moet worden afgegeven? Het prijsblad is naar onze mening in strijd met uw vraag en het antwoord dat gegeven kan worden? Graag zien wij een herziening of heroverweging van deze vraag als het prijsblad gehandhaaft blijft?	Deel A Beschrijvend Document	pagina 24	Vraag is voor ODWH niet duidelijk. Kan deze vraag worden hergeformuleerd in de tweede Nota van Inlichtingen.
66	U stelt: D. Beschrijf welke taken door u worden uitgevoerd en welke door de netwerkbeheerder moeten worden uitgevoerd. E. Beschrijf hoe u de netwerkbeheerder aanstuurt. Wie bedoelt u met netwerkbeheerder?	Deel A Beschrijvend Document	pagina 24	Zie antwoord op vraag 54.

67	U stelt: Het is interessant om eenvoudig te kunnen lokaliseren waar specifieke collega's aan het werk zijn en waar beschikbare werkplekken zijn. Geef aan in hoeverre uw Digitale Werkplek daarin standaard mogelijkheden biedt. In hoeverre is deze eis in lijn met de AVG? En waarom vindt u dit belangrijk? Voor het remote beheer van de werkplek is dit niet van belang?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 24	Het doel van de aanbesteding is te komen tot een digitale werkplek. Er is op dit moment geen dringende behoefte tot een werkplek herkenning bezet/vrij.
68	Wat zijn deze negatieve ervaringen en wat moet inschrijver hieruit leren ?	Deel A Beschrijvend Document	Open vraag 7; pagina 24	Zie antwoord op vraag 62. Deze vertragingen komen waarschijnlijk door de RDS omgeving.
69	Wat bedoelt u met zo SMART mogelijk? Kun u een voorbeeld geven wat u verstaat onder 'zo SMART mogelijk' om te voorkomen dat er interpretatieverschillen ontstaan die hun weerslag zullen vinden in de beoordeling.	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 21/ Subgunningcriteria - 5.1.3.1	Met SMART wordt bedoeld zoals deze in de terminologie staat uitgelegd. De beantwoording van inschrijver dient: Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijsgebonden
70	Hoe ziet u dat 'hoe meer SMART hoe beter'? Kunt u een voorbeeld geven hoe een bewering meer of minder SMART is om te voorkomen dat er interpretatieverschillen ontstaan die hun weerslag zullen vinden in de beoordeling	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 21/ Subgunningcriteria - 5.1.3.1	De aanbestedende dienst wenst hier niet nog dieper op ingaan.
71	U stelt: Beschrijf zo SMART in maximaal vijf (5) A4 mogelijk de antwoorden op de volgende open vragen. Ook hier graag toelichten hoe u dit ziet? En SMART op alle antwoorden? En hoe zijn de punten per vraag toebedeeld?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 21/ Subgunningcriteria - 5.1.3.2	De aanbestedende dienst wenst hier niet nog dieper op ingaan.
72	U stelt: Beschrijf zo SMART in maximaal vier (4) A4 mogelijk de antwoorden op de volgende open vragen. Ook hier graag toelichten hoe u dit ziet? En SMART op alle antwoorden? En hoe zijn de punten per vraag toebedeeld?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 25/ Subgunningcriteria - 5.1.3.3	De aanbestedende dienst wenst hier niet nog dieper op ingaan.
73	U stelt: .. zal het initiatief nemen om de problemen op de lossen en afhandelen en zal hiervoor indien nodig contact opnemen met derden. Hoe ziet u dit als het issue veroorzaakt wordt door applicaties van derden en inschrijver geen enkele invloed heeft op de doorlooptijden van het oplossing van applicatieissues? Bij wie ligt dan de verantwoordelijkheid? En zijn er Operating Level agreements met derden? En zo ja, hoe zien die eruit m.b.t KPI's?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 25/ Subgunningcriteria - 5.1.3.3	De inschrijver zal met dezelfde contractvoorwaarden werken zoals die door de ODWH zijn afgesloten met deze derde partijen. Het niet functioneren van de derde partijen is dan ook geen directe verantwoordelijkheid van de inschrijver. Wel zal inschrijver worden aangesproken als zij niet voldoet aan de afspraken die deze heeft in haar contract met de ODWH.
74	U stelt: De aangeleverde SLA dient uitsluitend voor de beoordeling van inschrijvingen; Inschrijvers kunnen er geen enkel recht aan ontleen. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen. Wat wordt er na gunning overeengekomen? De SLA die aangeleverd wordt staat in lijn met de afgegeven prijzen m.b.t. de geleverde diensten in termen van prio's, reactie- en oplostijden. De prio's, reactie en oplostijden (KPI's) zijn ook aangegeven in eis 36 van het Programma van Eisen. Hoe ziet u dit?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 25/ Subgunningcriteria - 5.1.3.3	De specifieke details worden tijdens het verificatiegesprek afgestemd. In grote lijnen houden we ons vast aan het PVE en de SLA.
75	U geeft aan: • klachtmanagement • gebruikerstevredenheidsonderzoek • rapportages en overleg. Hier ontbreekt de vraag die beantwoord moet worden of is dit geen onderdeel van de open vraag?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 25/ Subgunningcriteria - 5.1.3.3	De genoemde punten komen te vervallen en horen niet bij de open vraag.
76	De inschrijver wordt uitgenodigd om een demonstratie te geven hoe de geboden oplossing eruit ziet en werkt. Kunt u nader toelichten wat u bedoeld met 'Werkwijze', 'Gebruikersgemak' en 'Hulpopties'?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 25/ Subgunningcriteria - 5.1.3.4	De inschrijver zal tijdens de demonstratie juist laten zien wat hun werkwijze is op welke wijze/manier zij het gebruikersgemak hebben ingevuld en welke hulpactie zij denken aan te beiden om tot passende oplossing te komen. De ODWH laat dit over aan de kwaliteit van de creativiteit van de inschrijver. De ODWH geeft geen invulling aan wat een inschrijver zou kunnen leveren.
77	u stelt: .. 'hoe meer SMART antwoord kan worden gegeven op de gestelde vragen, hoe beter. Wanneer is een antwoord meer of minder SMART? Graag voorbeelden aangeven.	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 25/ Subgunningcriteria - 5.1.3.4	Zie antwoord op vraag 70.
78	K3: Open vraag 10, hiervoor mag een concept SLA meegestuurd worden als bijlage. In hoeverre weegt deze Concept SLA mee in de beoordeling van K3 Open vraag 10?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 25	ODWH zal de beantwoording van de Openvraag beoordelen. De concept SLA, die als bijlage mag worden toegevoegd, is een concept en zal bij het definitief maken van de SLA verder worden ingevuld. De basis gedachte bij de ODWH is dat de SLA van de inschrijver, de SLA is waarmee zij denken de kwaliteit die wordt gevraagd te realiseren.
79	K4: Welke functionarissen worden verwacht bij de demonstratie, zijn dit dezelfde als genoemd voor de interviews? Graag uw verduidelijking.	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 25-26	De betrokken medewerkers: project leider, accountmanager, helpdeskmedewerker, systeembeheerder.
80	"Beschrijf in maximaal één (1) A4 op welke wijze u invulling geeft aan informatiebeveiliging in uw geboden oplossing en wat u hiervoor nodig heeft van de ODWH." Valt deze max 1 A4 buiten de max 5 A4 eerderbenoemde maximum? Hoeveel pagina's mogen gebruikt worden voor de beantwoording van K2?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 25. Open vraag 19	Zie antwoord op vraag 47.
81	De ODWH geeft aan dat prijzen vast staan voor de vaste contractperiode van de overeenkomst. Dit is door gegadigde niet te garanderen voor prijzen van abonnementen en licenties voor diensten van derden (bijvoorbeeld Microsoft 365 abonnementen). Is de ODWH derhalve bereid deze eis voor abonnementen en licenties voor diensten van derden te laten vervallen?	Deel A Beschrijvend Document	5.1.4/pagina 28	De prijzen van de licenties en abonnementen maken geen deel uit van de vaste prijs.

82	U geeft aan: Vertrouwen in toekomst en prettige samenwerking. Hoe gaat u vertrouwen in toekomst en prettige samenwerking toetsen op basis van papier lees verstrekte antwoorden, terwijl er nog geen ervaring is met de samenwerking? Graag uitleg hoe u dit concreet gaat toetsen in de beantwoording?	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 27	Het is met vertrouwen altijd zo geweest dat deze eerst wordt gegeven totdat het tegendeel wordt bewezen. Wij vertrouwen de inschrijver totdat deze het vertrouwen beschadigd. In deze aanbesteding zullen de antwoorden op papier worden beoordeeld als zijnde dat de inschrijver deze integer heeft opgesteld. Daar bedoelen wij mee dat de inschrijving realistisch is en dat inschrijver daadwerkelijk gaat presteren zoals omschreven. Mocht een leverancier het vertrouwen beschadigen dan kan dat leiden tot het beëindigen van de relatie/overeenkomst.
83	Kan de ODWH aangeven of zij reeds beschikt over gedefinieerde persona's / gebruikersprofielen aan de hand van werkwijze en benodigde functionaliteiten? Indien dit het geval is, kunt u deze inclusief de aantallen met ons delen?	Algemeen		Nee, dit is niet het geval. ODWH beschikt hier niet over. Wij verwachten van de inschrijvers hiervoor een voorstel.
84	Mag inschrijver er vanuit gaan dat eventuele extra benodigde server resources (bijv. t.b.v. een VPN oplossing) geleverd worden door opdrachtgever?	Algemeen		Ja
85	Is de ODWH tevreden over de huidige dienstverlener? Zo niet, waar is de ODWH ontevreden over?	Algemeen		ODWH is van mening dat betreffende vraag en de beantwoording daarvan niet relevant is voor het kunnen doen van een goede inschrijving. De gewenste situatie is duidelijk beschreven.
86	Wenst de ODWH een Digitale werkplek die volledig cloud gebaseerd is, zoals een VDI werkplek? Of staat de ODWH ook open voor een portal gebaseerde werkplek?	Algemeen	5.1.3.2/pagina 22	Wij willen zoveel mogelijk lokaal werken, we staan open voor oplossingen.
87	Heeft Omgevingsdienst Nederland een gedeelde visie en strategie met Omgevingsdienst West Holland op de volgende onderwerpen: <input type="checkbox"/> IT-visie <input type="checkbox"/> Informatiemanagement en documentmanagement <input type="checkbox"/> Beveiliging <input type="checkbox"/> Thuiswerken	Algemeen		Nee, de ODNL en ODWH hebben geen gedeelde visie en strategie.
88	Subgunningscriterium K3: Beschrijving dienstverlening en onderhoud. De gevraagde onderdelen dienen in maximaal 4 x A4 beschreven te worden. Inschrijver acht het aantal van 4 xA4 ontoelkend om de gevraagde kwalitatief goed te beschrijven. Gaat u ermee akkoord om het gevraagde in maximaal 6 x A4 inclusief eventuele afbeeldingen te beschrijven? Is de aanname juist dat het toegestane aantal pagina's exclusief de gevraagde bijlage is?	Algemeen	pagina 24	Zie antwoord op vraag 58.
89	Kunt u uw budget (plafondbedrag) voor onderhavige opdracht aangeven zodat we kunnen inschatten of extra aangeboden meerwaarde binnen uw budget valt en derhalve kunnen opnemen in onze aanbieding.	Algemeen		De ODWH verwacht van de inschrijver een passende offerte. De inschrijver geeft met zijn offerte aan op welke wijze zij de behoefte invullen. Extra aangeboden meerwaarde is geen onderdeel van de uitvraag.
90	Inschrijver stelt voor om de omgeving van ODWH en OD Nederland technisch op 1 omgeving te draaien met daarbij een logische scheiding tussen de twee omgevingsdiensten. Dit betekent dat zij niet bij data of applicaties van elkaar kunnen, maar dat de onderliggende infrastructuur wel gedeeld kan worden. Is dit akkoord?	Algemeen		De ODWH verwacht van de inschrijvers passende oplossingen voor de omschreven behoefte. Mocht dit voor u een oplossing betekenen dat zien wij dat graag terug in uw offerte. De ODWH zal deze oplossing beoordelen.
91	Rechtsgeldige ondertekening. Inschrijver maakt gebruik van een volmacht ter onderbouwing van de tekenbevoegdheid. De volmacht is afgegeven door de in uittreksel van KvK vermelde gemachtigde. Gaat u hiermee akkoord?	Algemeen		Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
92	Gegadigde beschikt niet meer over een eigen jaarrekening omdat zij onderdeel is van een holding. Onze beursgenoteerde moedermaatschappij heeft een 403 verklaring gedeponneerd bij de kvk waarmee zij volledig aansprakelijk is. Gaat ODWH ermee akkoord dat gegadigde de 403 verklaring toevoegt (en niet een separate UEA van de moedermaatschappij) aan de inschrijving en dat bij verificatie de goedgekeurde jaarrekening met accountantsverklaring van onze beursgenoteerde moedermaatschappij wordt overlegd?	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument		Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
93	Dient gegadigde ook de Microsoft 365 licenties op te nemen in het prijzenblad? En welke Microsoft 365 licenties heeft de ODWH voor ogen?	Bijlage 3 Prijzenblad		Zie antwoord op vraag 20. Licenties mogen worden meegenomen op het prijzenblad.
94	Prijzenblad: mag inschrijver zelf kiezen op welke plek het prijzenblad rechtsgeldig wordt ondertekend, gezien er geen veld hiervoor aanwezig is?	Bijlage 3 Prijzenblad		De handtekening dient onder de datum te worden gezet.
95	In het prijzenblad wordt 1 tarief uitgevraagd voor een digitale werkplek per omgevingsdienst. Inschrijver hanteert een prijsmodel waarbij het per dienst (onderdeel) mogelijk is om deze af te nemen volgens P*Q. Door alle onderdelen samen te voegen als 1 prijs per maand geeft dit bedrag geen goed beeld van de werkelijkheid. Wij bieden bijvoorbeeld het server beheer (PaaS) per server per CPU en memory module aan en ook in de verschillende soorten data zit een prijs verschil. Deze kosten moeten nu over 25 of 210 gebruikers worden verdeeld en als 1 bedrag opgegeven worden. Inschrijver stelt voor dat het prijzenblad aangepast wordt zodat er ruimte is voor een toelichting of verdere onderverdeling. Is dat akkoord?	Bijlage 3 Prijzenblad	Pagina 1	De ODWH wil niet afhankelijk worden van een pricing methode van de leverancier. ODWH wenst graag een vast bedrag (P) en dat vermenigvuldigd met het aantal medewerkers welke worden bedien door de leverancier (Q). ODWH gaat dan ook niet akkoord met uw voorstel.

96	Eis 3. Daar waar met maatwerk waarde wordt toegevoegd voor andere organisaties overwegen wij om het maatwerk onderdeel te laten zijn van onze standaard oplossing. Dit is dus niet altijd het geval. Andersom geredeneerd zou het voor ODWH en ODNL niet fijn zijn als het maatwerk van al onze klanten terug komt in onze gestandaardiseerde oplossing. Dit zou het beheer en de kwaliteit van de werkplek niet ten goede komen. Maatwerk kan wel worden beheerd en onderhouden in combinatie met de standaardfunctionaliteit van de digitale werkplek. Kan deze eis vervallen of anders worden geformuleerd?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 3	De ODWH kan en zal zich niet aanpassen aan uw wijze van pricing. De offerte uitvraag gaat uit van een PxQ. Vaste bedrag per medewerker. Het bedrag (P) zal voldoende moeten zijn om de gevraagde dienstverlening te kunnen afrekenen. Het is voor de ODWH niet duidelijk waarom er maatwerk nodig is.
97	Hoe groot, met wie, welke frequentie en welke applicaties worden deze bestanden uitgewisseld?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 4, Eis 6	Dagelijks worden met name kleine bestanden uitgewisseld met externe partijen zoals gemeenten
98	Hoe ziet ODWH de samenwerking met externe partij voor zich? Kan hier een verduidelijking in komen wat voor soort samenwerking dit is en welke middelen hiervoor nodig zijn?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 4, eis 6	De ODWH wil met deze aanbesteding een overeenkomst aangaan met een leverancier om samen met IM (Informatiemanagement) de gevraagde kwaliteit te kunnen gaan leveren. Het is aan de inschrijver om aan te geven hoe de samenwerking er uit gaat zien, om de gevraagde kwaliteit te gaan realiseren.
99	ODWH geeft aan dat zij zelf nog applicaties willen installeren op de nieuwe op te leveren omgeving. Dit betekent dat er tijdens de contractfase twee partijen zijn die verantwoordelijk zijn voor de goede werking van de omgeving. Dit heeft mogelijk impact op de service levels die daarmee niet meer volledig gegarandeerd kunnen worden. Leverancier ziet graag dat zij verantwoordelijk is voor het installeren van applicaties, terugzetten van back-ups en beheer van de PaaS omgeving en dit aanbiedt als dienst. Hiermee kunnen er ook garanties afgegeven worden m.b.t beschikbaarheid en stabiliteit. Gaat de OWH hier mee akkoord? Zo nee wilt u toelichten waarom applicaties installatie door OWH noodzakelijk blijft en hoe u dit ziet in relatie tot de verantwoordelijkheden ten aanzien van beschikbaarheid en continuïteit?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 4, Eis 4	De ODWH verwacht dat de inschrijver duidelijk aangeeft wat deze denkt te moeten doen om de gevraagde/aangeboden kwaliteit te garanderen. In deze fase van de aanbesteding is dit een onderwerp waarmee de inschrijvers, met de invulling van dit vraagstuk zich kunnen onderscheiden van de overige inschrijvers. In de vraag staat dat dit als een dienst wordt aangeboden. Het moet uiteindelijk onderdeel zijn van de vaste kosten vergoeding per medewerker.
100	In deze eis geeft u aan dat opdrachtnemer zelf applicaties kan installeren. Het installeren van applicaties vereist beheer rechten en kan hiermee invloed hebben op de beschikbaarheid en stabiliteit van het systeem. Ook de performance van het systeem kan door worden beïnvloed. Hoe ziet u dit in relatie tot eis 10,17 en 18?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 4b	ODWH wil zelf beperkt nieuwe versies van bestaande applicaties (kunnen) installeren. Dit dient in overleg en samenwerking met inschrijver plaats te vinden.
101	Welke type thin-clients zijn in gebruik? Blijft dit type in gebruik, of worden deze vervangen? Het type client dat gebruikt wordt heeft invloed op de performance van de omgeving, hoe ziet u dit in relatie tot eis 10?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 4b	HP Regulatory Model t620. Deze willen we uitfasen voor fat clients.
102	Welke bewaarperiodes eist u ten aanzien van de back-up's?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 7	Kijkend naar deze vraag is de ODWH benieuwd naar de bewaarperiodes van de Back-up, die volgens inschrijver noodzakelijk is om de gevraagde kwaliteit te realiseren?
103	1. We nemen aan dat er in de huidige situatie ook back-ups worden gemaakt. 2. Hoe ziet het retentieschema eruit? 3. Wat is de omvang van de back-ups? 4. Welke of hoeveel data wenst u mee te migreren naar de nieuwe provider?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 7	1. Dit klopt, er worden nu back-up gemaakt. 2. Schema is van dien aard dat de kwaliteit niet in gevaar komt. 3. Volume van de back-up is Redundante back-up opslag is 18.256 GB 4. 18 TB
104	Bij punt H wordt gesproken over [naam applicatie], kunt u specificeren welke applicatie dit betreft?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 8	Hier werd bedoeld dat PowerBI onderdeel is van Office365.
105	Punt H en I, worden deze applicaties naar PaaS omgezet voor aanvang van de dienstverlening van Inschrijver of is deze migratie onderdeel van het project voor Inschrijver?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 8	Voorlopig is het de planning om dit, voor de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst te hebben omgezet naar PaaS/SaaS.
106	Eis 9 en Eis 10 zijn twee verschillende diensten. Hoe ziet ODWH dit voor zich? Inschrijver kan een dienst leveren waarbij PaaS en SaaS onderdelen zijn van 1 omgeving. Mag dat ook of moeten dit twee verschillende omgevingen blijven?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 7, Eis 9 en 10	ODWH wenst de beste oplossing voor ODWH in overleg met leverancier te ontvangen.
107	Eis E12. Welke typen medewerkers (persona's) zijn en en wat zijn de aantallen per persona?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 12. pagina 7	Deze betreffende indeling heeft ODWH nog niet voorhanden.
108	Punt A. een stabiele sessie is ook/vooral afhankelijk van een stabiele (internet) verbinding. Levering hiervan ligt niet binnen de gevraagde scope. Mogen wij uitgaan van een hoog beschikbare (internet) verbinding met voldoende bandbreedte en een lage latency?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 10	Dit is correct. ODWH heeft momenteel een glasvezelverbinding met Eurofiber via de huidige leverancier, met een lage Latency.
109	Punt B. de opstart tijd is afhankelijk van de lokale hardware en geïnstalleerde software. Aangezien u zelf software/drivers wil kunnen installeren heeft dit impact op de opstarttijden. Mogen we uitgaan van de opstarttijd van een werkomgeving met daarin Windows 10 en Microsoft Office (standaard configuratie)?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 10	Ja daar mag u van uit gaan.
110	Punt C, D en E. Mogen we geen vertraging/schakeltijd/wachttijd lezen als geen hinderlijke vertraging/schakeltijd/wachttijd. Hoe klein ook zal er altijd een korte reactie tijd zijn.	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 10	Een kleine vertraging (conform de stan de van techniek) is acceptabel.
111	De eisen lijken vooral gericht op continuering van een remote werkplek concept (Citrix), staat u open voor een modern werkplek concept van Microsoft waarbij met laptops wordt gewerkt in plaats van thinclients?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 10	Dit is correct, daar wenst ODWH naar toe te gaan/groeien.

112	Kan de ODWH aangeven welke functionele eisen en wensen u in de Digitale Werkplek wenst terug te zien? (bij voorkeur per persona)	Bijlage 4 Programma van eisen	eis 4- 8/pagina5- 6	De ODWH verwacht van de inschrijver, in zijn offerte, hoe de Digitale werkplek optimaal wordt ingericht om de gevraagde kwaliteit te realiseren.
113	De performance van de werkplek wordt beïnvloed door meerdere factoren die niet in scope zijn voor deze aanvraag. Dit zijn ondermeer de business applicaties en de netwerken (LAN, WAN, WIFI). Ook kunnen de gebruikersdevices hierop van invloed zijn. Welke garanties ten aanzien van de performance eist de ODWH binnen de scope van de opdracht?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 10	Het WAN netwerk is geen onderdeel van de scope. De overige genoemde netwerken maken onderdeel uit van de scope.
114	Eis10 (Eis11 eigenlijk) stelt als vereiste aan performance dat er geen wachttijd binnen schermen in applicaties mag plaatsvinden. Dit is in de praktijk mede afhankelijk van de kwaliteit van de applicatie zelf en soms van de architectuur van databronnen waar applicaties gebruik van maken. Kan aanbestedende partij punt E bij E10 nuanceren? Of kan de ODWH een voorbeeld geven van een bestaande, onwenselijke situatie en een wachttijdverkorting in de gewenste situatie kwantificeren?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 10 (11)	Zie antwoord op vraag 110.
115	Geen wachttijd binnen applicaties. Provide stelt dat deze eis niet realistisch is, naar gelang de bewerking die wordt uitgevoerd in de applicatie (bijvoorbeeld het versturen van een bestand van 500GB) is het niet realistisch om te eisen dat er geen wachttijd optreedt binnen applicaties. Bovendien heeft Provide geen invloed op welke acties er binnen een applicatie beschikbaar zijn.	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 10e	zie antwoord op 109
116	U stelt: De Digitale Werkplek voor hosting van de niet SaaS applicaties wordt geleverd als Platform as a Service (PaaS). Bedoelt u niet IaaS i.p.v. PaaS? Zo nee, kunt u aangeven wat de onderdelen dan van PaaS zijn?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 10	Uiteraard bedoelt ODWH het platform plus de infrastructuur voor het correct functioneren.
117	Inschrijver neemt aan dat hier een test- en ontwikkelomgeving bedoeld wordt, aangezien een productieomgeving altijd aanwezig is. Is dit correct?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 8, Eis 13	Ja, dit is correct.
118	Wat zijn de eisen die aan deze testomgeving worden gesteld?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 8, Eis 13	Dit zijn vergelijkbare eisen die gesteld worden aan de Productie omgeving.
119	Waarom moet de Digitale Werkplek beschikken over een webbased userinterface? Wat is het functionele doel van deze webbased userinterface? Inschrijver stelt voor om eventueel een functioneel gelijkwaardig alternatief aan te bieden. Is dat akkoord?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 8, Eis 14	ODWH accepteert webbased interface met een beperkte functionaliteit. Echter dient de webbased userinterface wel te beschikken over de mogelijkheden conform de huidige stand van de techniek.
120	Hoe wil de aanbestedende dienst de volledige functionaliteit van de Digitale Werkplek gebruiken op een mobiele telefoon? Inschrijver ziet beperkingen voor applicaties die hier beperkt geschikt voor zijn en de schermgrootte beperkt de mogelijkheid om Citrix goed te kunnen gebruiken op een mobiele telefoon. Wat is de visie van de aanbestedende dienst op deze beperkingen?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 10, Eis 21	ODWH verwacht geen volledige functionaliteit op een mobiele telefoon. Echter dient de mobiele telefoon wel te beschikken over alle mogelijkheden conform de huidige stand van de techniek.
121	Aanbestedende dienst geeft aan dat een gebruiker het recht heeft zelf drivers van randapparatuur te mogen installeren. Gaat het hierbij om de eigen devices of om de Digitale Werkplek? Inschrijver stelt voor dat bij de Digitale Werkplek dit niet mogelijk te maken voor gebruikers en dat inschrijver dit voor de medewerker beschikbaar stelt. Hiermee voorkomt inschrijver dat de Digitale Werkplek instabiel wordt door mogelijke foute installatie door medewerkers en kan daarmee de gewenste service levels garanderen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 10, Eis 25	Wij willen intern 2 a 3 medewerkers meer rechten geven om lokale installaties uit te kunnen voeren in samenwerking met de inschrijver. Het gaat hierbij om beperkte applicaties.
122	De functionaliteit van Microsoft 365 en Windows 365 heeft beperkingen op bepaalde browsers, mogen we aannemen dat deze verschillen buiten beschouwing worden gelaten binnen de beoordeling van deze eis?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 14	Ja deze verschillen worden buiten beschouwing gelaten.
123	Is alle (SaaS) authenticatie op basis van Active Directory of Azure Active Directory voor realisatie van de SSO ervaring?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 15	Ja, ODWH zit nu nog wel op ADFS maar zit inmiddels in de overgang naar azure.
124	Functionaliteit van Microsoft teams voor online meetings is beperkt in een online werkplek, deze beperkingen worden gesteld vanuit Microsoft. Zijn deze beperkingen acceptabel voor ODWH?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 20	Ja die zijn acceptabel.
125	Het installeren van Drivers vergt beheerrechten op de digitale werkplek. Dit strookt meestal niet met het beveiligingsbeleid en geldende beheer standaarden. Verzoek is om dit deel van de eis te schrappen, kunt u hiermee akkoord gaan?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 25	zie antwoord op vraag 121.
126	U stelt: De Digitale Werkplek beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft). Bedoelt u met webbased userinterface de webbased versie van bijvoorbeeld de Excell applicatie? Zo, ja een webbased versie van Excel bijvoorbeeld levert minder functionaliteit? Als u dit niet bedoelt wat wordt dan bedoeld met de eis?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 14	Zie hiervoor antwoord 119
127	"Voor de digitale werkplek wordt een acceptabele performance gegarandeerd." Kan opdrachtgever dit specifiek maken, wat hij verstaat onder een acceptabele performance?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 18	Performance conform de laatste stand van de techniek.

128	In eis 21 geeft u aan volledige functionaliteit te verwachten ongeacht het besturingssysteem. Geldt dat voor alle applicaties en zo ja, zijn alle applicaties daarvoor geschikt?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 21	De werkplek moet bereikbaar zijn via Android en IOS.
129	Is onze aanname juist dat de Omgevingsdienst West-Holland en Nederland gebruik maken van één Active Directory domein en de gebruikersaccounts gebruik maken van één uniform UPN suffix?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 15, pagina 8	Nee deze is gesplitst en dit dient ook zo te blijven.
130	Welke eisen stelt stel de ODWH aan een test en productieomgeving voor het Platform as a Service (sizing, CPU, MEM, back-up etc.)? En waar in het prijzenblad dient een test en productieomgeving op te worden gegeven?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 13	We verwachten een goed functionerende productieomgeving
131	In Eis18 wordt gesteld dat het aantal concurrent gebruikers 210 + 25 is en dat dit zal gaan stijgen. Kan de ODWH een beeld geven van de verwachte stijging de komende jaren?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 18	We verwachten een maximale stijging/daling van 10% voor beide organisaties. Beide organisaties zijn wel onderhevig aan de politiek dynamiek zowel landelijke als van de deelnemende gemeenten.. De voorspelbaarheid is laag. Zie tevens antwoord bij vraag 137.
132	In Eis19 benoemt de ODWH het woord 'ramp'. Kan deze term worden toegelicht door voorbeelden te geven van het soort rampen dat de ODWH als een onacceptabel danwel acceptabel risico classificeert?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 19	De ODWH hanteert de volgende omschrijving voor een ramp. <i>Een ramp is een zwaar ongeval of een andere gebeurtenis waarbij het leven en de gezondheid van veel personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate zijn geschaad of worden bedreigd, en waarbij een gecoördineerde inzet van diensten of organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken.</i> Met 'ramp' wordt in deze context bedoeld dat gehele ODWH en/of ODNL niet kunnen functioneren.
133	In Eis26 noemt de ODWH de wens rond op- en afschalen. Kan er een realistisch beeld gegeven worden van de visie en verwachting op het daadwerkelijk op- en afschalen van gebruikers gedurende de komende jaren?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 26	Zie hiervoor het antwoord op vraag 131
134	Eis 19. Bij een oplossing die is gebaseerd op een cloud platform zoals bijvoorbeeld Microsoft 365 is er altijd een gedeelde verantwoordelijk tussen de opdrachtnemer en in dit geval Microsoft. De opdrachtnemer voldoet voor zijn deel aan de beschikbaarheid en rapportage, maar heeft geen invloed op de SLA en beschikbaarheid die Microsoft op zijn diensten levert. De huidige SLA van Microsoft bevat voor de onderdelen van deze opdracht een beschikbaarheid van 99,9% waarbij wordt voldaan aan de eis van ODWH en ODNL. Voldoet de opdrachtnemer in dit geval aan de eis.	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 19/Pagina 9	Ja in dit geval zal opdrachtnemer voldoen.
135	Eis 21 en 22 - Is ODWH en ODNL er van bewust dat deze eis op basis van beveiligingseisen niet wenselijk is. Bijvoorbeeld het lokaal opslaan van bestanden en informatie op een niet vertrouwd apparaat.	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 21-22/ Pagina 10	Er dient gewerkt te worden met webbased applicaties, niet met lokaal opslaan van bestanden en informatie.
136	"De digitale werkplek levert transparant inzicht en overzicht van de verbruikskosten. Het is daarbij vooraf helder wat de opbouw is van deze kosten." In het prijzenblad wordt een all-in prijs gevraagd voor de digitale werkplek. Kan opdrachtgever uitleg geven hoe opdrachtnemer dit transparant kan maken?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 28	Eis 28 heeft voor de ODWH als doel dat ODWH bij Op- en Afschalen weten wat de kosten zijn. Dit geeft bij de ODWH een transparant inzicht en overzicht. Er zijn vanuit het perspectief van de ODWH geen onduidelijkheden.
137	Oprachtgeven vraagt uit op basis van prijs per medewerker, bij een dalend aantal medewerkers zijn de kosten per medewerker hoger en andersom lager bij hogere aantallen. Wij stellen voor dat er bij een stijging of daling van meer dan 15% in het aantal gebruikers de prijs per medewerker aanpast kan worden aan de hand van de nieuwe aantallen. Gaat u hiermee akkoord?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 26	Zie antwoord bij vraag 131. De politiek heeft hier een redelijk invloed op en daarom maakt ODWH een inschatting van plus/min van 10% bij gelijkblijvende omstandigheden. ODWH gaat akkoord met, dat bij een stijging/daling van 15% er opnieuw, in overleg en met beide overeenstemming, de prijs kan worden aangepast in het voordeel van opdrachtnemer als opdrachtgever.
138	Moet het beheer door Provide worden uitgevoerd?	Bijlage 4 Programma van eisen	iPhone	Nee
139	Eis 26/27. Verstaat u onder verbruikskosten tevens de beheerkosten van de werkplek?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 26/27 pagina 12	Ja
140	Ten aanzien van deze eis stelt inschrijver de volgende alternatieve tekst voor: "Inschrijver zorgt voor een migratie naar een andere Digitale Werkplek omgeving als zij geen Digitale Werkplek omgeving meer ondersteunt. Hiervoor wordt tijdens een migratie een exit-plan opgesteld die alle installatie configuraties instelling bijhoudt. Het delen van de broncode van de inrichting van onze omgeving is niet wenselijk.". Is dit akkoord?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 13, Eis 30	ODWH vraagt om een exit plan. De vrijgave van broncode -geschreven door opdrachtnemer- dient enkel ten behoeve van ODWH te plaatsvinden
141	Eis 35. Kunt u een rapportage van de maandelijkse calls over een periode van 1 jaar aanleveren waarin o.a. aantal, soort (incident/wijzigingsverzoek/vraag etc), prioriteit en onderwerp is opgenomen?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 35/ pagina 15	Nee
142	U stelt: De Digitale Werkplek levert transparant inzicht en overzicht van de verbruikskosten. Het is daarbij vooraf helder wat de opbouw is van deze kosten. Hoe ziet u dit als er een All-in tarief digitale werkplek moet worden afgegeven? Een specificatie van de kosten per werkplek wordt niet gevraagd. En wat bedoelt u met verbruikerskosten?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 28	De ODWH wil een All-in tarief. Er hoeft geen onderscheid te worden gemaakt.

143	Wat betekent dit i.r.t. verantwoordelijk en goede werking van de werkplek. Gebruikers kunnen dus zelf zaken "stuk" maken ?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 25	Gebruikers mogen zelf geen software installeren. Alleen de administrators en altijd in samenwerking en overleg met de inschrijver.
144	Aangezien opdrachtnemer het autorisatie beheer uitvoert, waarom schrijft u voor middels welke interface die uitgevoerd dient te worden? Of voert opdrachtnemer zelf ook aanpassingen door in de autorisaties?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 33	ODWH wil zelf ook autorisatie beheer kunnen uitvoeren door alleen de administrators en altijd in samenwerking en overleg met de inschrijver.
145	In hoeverre wordt van de servicedesk van gegadigde een SPOC functie verwacht, met welke en hoeveel derde partijen dient voor de SPOC functie te worden samengewerkt?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 35/pagina 15	De uiteindelijke inrichting van een SPOC wordt niet gevraagd in eis 35. Er wordt gevraagd om een Helpdesk. Bij de ODWH is een SPOC-functie, intern nog in beraad. Het is verder aan de inschrijver deze oplossing aan te bieden met de een uitleen hoe dit een bijdrage kan leveren aan de gevraagde kwaliteit van de
146	Kan de ODWH ons een overzicht verschaffen van het aantal en soort tickets in de huidige situatie?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 35/pagina 15	Nee.
147	"De duurzaamheid van de Digitale werkplek is gegarandeerd als de Digitale werkplek niet langer ondersteund wordt door de opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode beschikbaar gesteld." Opdrachtnemer maakt gebruik van standaard software oplossingen van vendors en heeft niet de broncode hiervan en kan deze dan ook niet beschikbaar stellen. Is opdrachtgever hiermee akkoord? Zo nee, hoe ziet opdrachtgever dit zelf?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 30	ODWH gaat akkoord met het feit dat ze geen broncode krijgt van een derde partij, zie tevens antwoord 140.
148	Opdrachtnemer garandeert dat de Digitale Werkplek gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Opdrachtnemer heeft zelf geen invloed op veranderingen in wet en regelgeving. Deze veranderingen kunnen omvangrijk zijn en een impact hebben op de werkplek. Is de opdrachtgever daarom akkoord dat kosten voor een 'Major Change' wel in rekening mogen worden gebracht?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 32	De additionele kosten moeten in de prijs inbegrepen zijn. Als er sprake is, van door beide partijen vastgestelde 'Major Change' zullen beide partijen in overleg vaststellen wat de gevolgen zijn voor de kosten.
149	Wij werken vanuit standaard dienstverlening voor al onze klanten, dit garandeert kwaliteit. Gaat opdrachtgever akkoord dat de helpdesk bereikbaar is tot 18.00 uur?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 35 en 36	Ja
150	Kunt u een volledig en gedetailleerd overzicht geven van al uw fysieke en virtuele servers die in scope zijn van uw uitvraag, waarbij u tenminste specificeert: Servernaam, rol, type (virtueel/fysiek), Operating system, aantal CPU's, hoeveelheid geheugen, aantal en omvang disks? Een RVTtools waarbij de rol van de server duidelijk is weergegeven zou hierbij voldoen.	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag. 19	Nu niet, pas op het moment van migratie.
151	De werkplekomgeving die aanbieder voor ogen heeft, maar ook de bedoelde werking van Microsoft 365, is niet geschikt voor thin clients. Bent u voornemens uw thin clients te vervangen? Zo ja, valt deze vervanging binnen scope van de opdracht?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag. 19	De thin clients zullen in 2022 uitgefaseerd worden.
152	Zijn de servers in het datacenter van Xcellent dedicated voor u, of maken deze onderdeel uit van een multi-tenant omgeving van Xcellent waarop meerdere klanten worden gehost?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag. 19	Deze maken onderdeel uit van de Multi - tenant omgeving.
153	Klopt de aanname dat de servers in het datacenter van Xcellent lid zijn van dezelfde Active Directory als de servers in uw eigen datacenter?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag. 19	ODWH heeft geen eigen data center.
154	De digitale werkplek is ingericht voor verschillende typen medewerkers. Graag ontvangt opdrachtnemer een overzicht van de verschillende typen medewerkers (persona's).	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag. 19	De persona's zijn nog niet vastgesteld.
155	Gezien het toenemend gebruik van SaaS applicaties is een werkplek architectuur op basis van laptops/pc mogelijk meer passend dan het gebruik maken van thinclients. Is ODWH eventueel bereid om de thinclients te vervangen door docking stations waar met de surface gewerkt kan worden?	Bijlage 4 Programma van eisen	P. 19/20	Ja , maar ODWH wenst in de toekomst over te stappen van surfaces naar laptops.
156	Het aantal van 75 Surfaces genoemd op pagina 26 komt niet overeen met het aantal genoemd op pagina 19 (102). Kunt u het juiste aantal aangeven?	Bijlage 4 Programma van eisen	P.19/26	Het betreft 110 surfaces en 75 thin clients. En externe medewerkers BYD.
157	Van pagina 19 tot en met 32 geeft u een overzicht van de hardware, software en applicaties. Geldt dit alleen voor ODWH of ook voor ODNL? Kunt u hier een splitsing in aanbrengen wat geldt voor welke omgevingsdienst inclusief aantallen? Of wenst u 1 omgeving waar beide omgevingsdiensten gebruik van kunnen maken?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 19 tot en met 32	Dit geldt voor ODWH. Graag gesplitste omgevingen. Voor de ODNL verwachten we 25 standaard werkplekken, alles is cloud.
158	Aanwezige hardware: Welke oplossingen wordt er op dit moment gebruikt voor het beheer van apparaten (door de derde partij)?	Bijlage 4 Programma van eisen	pagina 20 - 26	Intune en Sentinel One.
159	Kan de aanbestedende dienst aanvullende informatie aanleveren over het huidige server landschap, met daarbij informatie over de functionaliteit van de huidige server, het gebruikte CPU (Cores), geheugen en schijfruimte? Dit om een inschatting te maken welke servers in de nieuwe situatie meegenomen moeten worden in de aanbidding.	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 20, Servers	Zie beantwoording van vraag 150

160	Op pagina 21 heeft u het over 6 draadloze Cisco Aeronet AP's over 2 verdiepingen, maar op pagina 23 staat 3 verdiepingen zonder het aantal AP's. Kunt u verduidelijken hoeveel AP's er zijn, hoeveel verdiepingen, hoe deze verdeeld zijn over de verdiepingen en mogelijk een plattegrond delen?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 21 en 23	Het gaat hier om 3 verdiepingen en 15 AP's.
161	Kan de ODWH aangeven hoeveel van de medewerkers er gebruik maken van Q-GIS of MapInfo, op welke manier deze gebruikers nu in hun werkplek worden voorzien?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 21	Het gaat hier om 10 gebruikers van QGIS via de RDS omgeving. Mapinfo is vervallen.
162	Op pagina 24 staat een overzicht van de technische omgeving, is onze aanname correct dat dit alleen de omgeving van ODWH betreft en dat het overzicht voor ODNL ontbreekt? Kunt u dit overzicht alsnog beschikbaar stellen aan Inschrijvers?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 24	Ja dit is correct, dit ziet alleen op ODWH. Bij de ODNL zijn alleen standaard werkplekken.
163	Is de migratie van de F en H schijf en of de migratie van Verseon onderdeel van de opdracht?	Bijlage 4 Programma van eisen	pagina 25	Nee dit is geen onderdeel.
164	Kunt u aangeven over welke Office licenties u beschikt?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 26	Microsoft 365: Office 365/Windows 10/ EMS
165	Kan de aanbestedende dienst een uitsplitsing aanleveren van de data in e-mail, home, -groeps en applicatiedata, met eventuele achiefdata graag apart vermelden?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 26, Overzicht Hardware	Nee
166	Wat wordt er nu gedaan aan werkplekbeheer (deels op locatie) en het beheer van servers en netwerk en wat is daarbij de gewenste situatie (werkverdeling aanbestedende dienst en inschrijver)? Wil Aanbestedende dienst dit werkplekbeheer zelf doen of moet dit ook door inschrijver worden uitgevoerd?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 26, Overzicht Hardware	Server-, netwerk en werkplekbeheer dient te worden meegenomen in de offerte.
167	Voor opdrachtnemer is het niet duidelijk of opdrachtgever een Citrix omgeving heeft of een RDS omgeving. Deze termen worden namelijk beiden gebruikt in programma van eisen. Kunt u dit toelichten?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag 25	Opdrachtgever beschikt over een RDS-omgeving.
168	Kunt u een volledig overzicht aanleveren van al uw licenties, inclusief eventueel lopende/eindigende support dates?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag. 26	Nee
169	Verwacht u support aan de eindgebruikers ook op de thuiswerkplek? Hoe ver moet dit beheer gaan als het gaat om wifi problemen of internetproblemen bij de eindgebruiker thuis?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag 26	ODWH wenst en verwacht ondersteuning/support met betrekking tot thuiswerkplekken, maar er worden geen wifi oplossingen aan huis verwacht.
170	"Werkplekbeheer (deels op locatie) en het beheer van servers en netwerk is deels in eigen beheer en deels ondergebracht bij een externe partij." Hoe ziet u de takenverdeling in de toekomst?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag26	Het beheer van servers en netwerk ligt bij de inschrijver. Werkplekbeheer zal in samenwerking plaatsvinden.
171	Op deze pagina's wordt de Colo en de Xcellent omgeving beschreven met hierin een 5-tal fysieke- en een 30-tal virtuele servers. Hierop draaien applicaties ter ondersteuning van het primaire- en secundaire proces. In hoeverre dient er met deze on-premise omgevingen een koppeling te worden gelegd door de in te schrijven partij en wie voert deze werkzaamheden uit? Bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van deze applicaties.	Bijlage 4 Programma van eisen	pagina 24,25+26	De fysieke servers zullen per 1-1-2022 vervallen, er zijn geen servers on-premise.
172	"Werkplekbeheer (deels op locatie) en het beheer van servers en netwerk is deels in eigen beheer en deels ondergebracht bij een externe partij." Zal er sprake zijn van overname van personeel ofwel een 'Overgang van Onderneming (OVO)'?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag 26	Er zal geen sprake zijn van overname van personeel.
173	In de WAN beschrijving van de huidige situatie doet u opgave van een Eurofiber verbinding en een KPN verbinding. Kunt u aangeven of dit Internetverbindingen zijn of WAN verbindingen? In het geval van WAN verbindingen, kunt u aangeven wat de locaties (aansluitadressen) zijn? Kunt u tevens aangeven wat de contractperiodes zijn van deze verbindingen?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag 27	Internet verbinding is inderdaad glasvezel van eurofiber. Telefonie(kpn) loopt over 1 vezel van eurofiber.
174	De applicatie Verseon draait momenteel op een Oracle database en eigen server bij de huidige opdrachtnemer. Kunt u aangeven welke specificaties deze sever heeft?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag 28	ODWH wil deze server voor 1-1-2022 uitzetten
175	U geeft aan dat de gewenste situatie omtrent de WAN verbinding en de BVDSL verbinding nog nader onderzocht moet worden. Gaan de omgevingsdiensten dit zelf doen of wenst u dat Inschrijver hier ook een rol in speelt? Dit heeft wel gevolgen voor uw grootste knelpunt op het moment, maar valt buiten scope van deze aanbesteding. Wat verwacht u hier van Inschrijver?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 27	ODWH beheert zelf de aansluitingen. Het beheer van outers en firewalls komen voor rekening van opdrachtnemer.
176	Hoe moeten we dit zien i.r.t. aanleveren van een nieuw image (Structureel) etc. en of nieuwe functionaliteiten die bij het begin van het traject nog niet bekend of in gebruik waren	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag 32	ODWH neemt aan dat de vraag betrekking heeft Eis 32 pagina14 van het Programma van Eisen. Zie hiervoor het antwoord opvraag 148
177	Hoe zit het met de kosten hiervoor?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag 34	Er wordt gevraagd om een all-in prijs.
178	Graag een duidelijke uitleg wat onder de functionele ondersteuning wordt verstaan ?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag 35	In de omschrijving van Eis 35 staat een omschrijving van de ondersteuning die wordt gevraagd.

179	Dit gaat dan via de stand-by dienst - betaalde dienst. Is dat een issue?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag 35	Er wordt in eis gevraagd om een beschikbaarheid tussen 07:00 en 19:00 uur. De tijd van 19:00 is bij beantwoording van vraag 149 aangepast tot 18:00 uur.
180	Zou de ODWH gedetailleerd inzicht kunnen en willen geven in de specificaties van alle in gebruik zijnde fysieke en virtuele serversystemen? Indien mogelijk in de vorm van bijvoorbeeld RVTools overzicht?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 26	Nee
181	Worden deze ook door Provide in beheer genomen ?	Bijlage 4 Programma van eisen	ipads	Ja.
182	Bedoelt u niet met 'minimaal' maximaal? Want hoe gaat de beoordeling er dan uitzien als er 5 onderwerpen opgenomen worden? Is het niet zo dat de minimale onderwerpen evenredig beoordeeld worden? Inschrijver stelt voor om minimaal te vervangen door maximaal en aan te geven hoeveel punten per onderwerp gegeven worden.	Deel A Beschrijvend Document	Subgunningcriteria - 5.1.3.1	Nee, hier wordt minimaal bedoeld, het gunningcriterium wordt integraal beoordeeld.
183	Voor het technisch correct functioneren van een werkplek oplossing zijn de exacte specificaties van de werkplekken, met name de thin clients van belang. Kunt u deze specificaties beschikbaar stellen?	Bijlage 4 Programma van eisen		Nee deze specificaties wenst ODWH niet te overleggen aangezien de thin clients uitgefaseerd worden in 2022.
184	Wederpartij wenst artikel 4.4 ter verduidelijking als volgt te herformuleren: "Opdrachtgever kan de Overeenkomst na de initiële looptijd van twee jaar door opzegging beëindigen. Indien hij van dit recht gebruik maakt, doet hij mededeling van de opzegging aan Wederpartij waarbij een opzegtermijn van drie maanden in acht wordt genomen." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Bijlage 5.A Modelovereenkomst ARBIT 2018	art. 4.4	Ja opdrachtgever kan hiermee instemmen.
185	Wederpartij acht het niet redelijk om (tussentijdse) aflevermomenten per definitie Fatale Termijnen te laten zijn. Opdrachtnemer stelt voor om dit per geval in samenspraak te beoordelen en artikel 5.1 hier op aan te passen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Bijlage 5.A Modelovereenkomst ARBIT 2018	art. 5.1	Ja opdrachtgever kan hiermee instemmen.
186	Wederpartij acht het niet redelijk om (tussentijdse) oplevermomenten per definitie Fatale Termijnen te laten zijn. Opdrachtnemer stelt voor om dit per geval in samenspraak te beoordelen en artikel 5.2 hier op aan te passen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Bijlage 5.A Modelovereenkomst ARBIT 2018	art. 5.2	Ja opdrachtgever kan hiermee instemmen.
187	Wederpartij acht het niet per definitie redelijk dat er een bedrag op de Vergoeding ingehouden wordt bij de eventuele aanwezigheid van één of meer Gebreken bij de acceptatie. De inhouding op de Vergoeding zal proportioneel moeten zijn. Wederpartij stelt voor om de inhouding als volgt te bepalen: een bedrag ter hoogte van 25% van de waarde van het betreffende onderdeel van de Prestatie dat Gebreken vertoont met een	Bijlage 5.A Modelovereenkomst ARBIT 2018	art. 6.2	Ja opdrachtgever kan hiermee instemmen.
188	Wederpartij acht het niet per definitie redelijk dat er een bedrag wordt ingehouden bij een eventuele afkeuring en is van mening dat dit case bij case beoordeeld zal moeten worden. Om die reden stelt wederpartij voor om dit artikel hier te schrappen en eventueel bij een specifieke dienstverlening te vermelden zodat Partijen de proportionaliteit hiervan op dat moment kunnen toetsen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Bijlage 5.A Modelovereenkomst ARBIT 2018	art 7.5	Nee, opdrachtgever kan hier niet mee instemmen.
189	7.4 en 7.5: Wederpartij verneemt graag wat de definitieve bedragen zijn van artikel 7.4 en artikel 7.5 alvorens deze bepalingen te kunnen beoordelen. Na de bekendmaking van de definitieve tekst zal Wederpartij deze artikelen beoordelen en eventuele vragen stellen.	Bijlage 5.A Modelovereenkomst ARBIT 2018	art 7.4 en 7.5	ODWH komt terug op deze vraag in Nv1 2.
190	Indien en voor zover bij het verrichten van de Prestatie gebruik gemaakt wordt van Derden Programmatuur dienen de daarop van toepassing zijnde voorwaarden ook toepasselijk te zijn op Opdrachtgever. Wederpartij heeft hier geen invloed op en wordt hier ook eenzijdig mee geconfronteerd. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Bijlage 5.A Modelovereenkomst ARBIT 2018	art. 9.1	Ja opdrachtgever kan hiermee instemmen.
191	Artikel 26.3. Het gestelde staat niet in verhouding met de opdracht. Inschrijver stelt artikel 26.3 als volgt te wijzigen: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het uit hoofde van de Overeenkomst aan Opdrachtgever gefactureerde bedrag, exclusief BTW. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot maximaal het uit hoofde van de Overeenkomst aan Opdrachtgever gefactureerde bedrag, exclusief BTW, gedurende een periode van één (1) Jaar. Echter, in geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier, wegens welke rechtsgrond dan ook, meer dan € 250.000 (zegge: tweehonderdvijftig duizend euro) bedragen. Tot de voornoemde aansprakelijkheidsbeperking(en) worden eveneens gerekend de eventuele financiële verplichtingen van Leverancier uit hoofde van een ongedaanmakingsverplichting ten gevolge van een ontbinding van de Overeenkomst". Gaat u hiermee akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit toelichten?	Bijlage 5.A Modelovereenkomst ARBIT 2018	Artikel 26,3	Nee opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtgever acht hetgeen gesteld wordt in artikel 26.3 als proportioneel.
192	Opdrachtnemer wenst - indien van toepassing - een eigendomsvoorbehoud te hebben en daarom artikel 7.2 als volgt te herformuleren: "Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever, maar niet voordat Opdrachtnemer de volledige betaling voor de (betreffende) Prestatie heeft ontvangen.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 7.2	Niet akkoord.

193	Opdrachtnemer acht het niet redelijk dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien derden Opdrachtgever terzake van een beweederlijke schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, terwijl deze schending nog niet vastgesteld is. Opdrachtnemer acht deze ontbindingsmogelijkheid slechts redelijk indien deze schending is bewezen en stelt derhalve voor om artikel 8.7 buiten werking te stellen danwel als volgt, of in woorden van overeenkomstige strekking, te reformuleren: Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem terzake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken en deze schending vastgesteld wordt, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 8.7	Dit is akkoord.
194	Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten 8.3. Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik. Inschrijver kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 8	ODWH gaat niet akkoord met deze aanpassing. Zij acht dit niet noodzakelijk aangezien Opdrachtnemer namelijk, indien er al verschil van mening is, te allen tijde de mogelijkheid heeft om te bewijzen dat het intellectueel eigendomsrecht bij Opdrachtnemer dient te berusten.
195	Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten 8.5. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededeling en dergelijke daaronder begrepen. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee. Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u beleefd het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen of aan te geven tot welk maximum bedrag de vrijwaring wordt beperkt. Inschrijver stelt voor om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 8	ODWH formuleert artikel 8 lid 5 als volgt: 8.5. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededeling en dergelijke daaronder begrepen. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. De vrijwaring door Opdrachtnemer is beperkt tot het maximum geformuleerd in de algemene aansprakelijkheidsbepaling. (de aansprakelijkheid per incident zal maximaal EUR 2.000.000 bedragen en de aansprakelijkheid per jaar zal niet meer dan EUR 5.000.000,00 bedragen).
196	Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten 8.6. Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade. Inschrijver is van mening dat "alle maatregelen" te ruim is geformuleerd. Inschrijver stelt voor "alle maatregelen" te vervangen door "alle redelijk van hem te vergen maatregelen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 8	Dit is niet akkoord..
197	Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten 8.7. Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem terzake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding. Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel 8.7. Als Inschrijver Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Inschrijver stelt voor om dit artikel te schrappen. Indien Opdrachtgever niet bereid dit artikel te schrappen dan stelt Inschrijver voor dat in dit geval Inschrijver ook het recht krijgt om de overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 8	Opdrachtgever gaat akkoord met het volgende: Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem terzake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken en deze schending vastgesteld wordt, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding.

198	<p>Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten</p> <p>11.2.-11.5. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. Afl levering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag als bedoeld in artikel 59.3 indien de Maatwerkprogrammatuur daarin wordt goedgekeurd.</p> <p>Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 11.2 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of hij de Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Wederpartij zal meedelen of hij de Prestatie accepteert.11.5.Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 11.2 of 11.4 alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel 11.4, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.</p> <p>Opdrachtgever kan door de huidige formulering de nieuwe termijn eenzijdig vaststellen. Inschrijver is van mening dat die nieuwe termijn redelijk dient te zijn. Inschrijver stelt voor ofwel op te nemen dat de nieuwe termijn redelijk moet zijn of niet langer mag zijn dan de oorspronkelijke termijn. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 8	Niet akkoord.
199	<p>Artikel 12. Garanties</p> <p>12.7.Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze.</p> <p>Inschrijver in beginsel akkoord, maar wenst mogelijkheid om hiervan af te wijken als bij het aangaan van een Raamovereenkomst het reeds duidelijk is dat dit voor de betreffende Prestaties niet mogelijk is. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 12	De gedane suggestie is akkoord.
200		Bijlage 5.B ARBIT-2018		Hier staat geen vraag geformuleerd. Klopt dit?
201	<p>Artikel 14. Facturering, korting en Meerwerk</p> <p>14.3. Een overeengekomen korting op de Vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot: a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de Prestatie; b. zijn recht op schadevergoeding en/of; c. zijn recht op ontbinding.</p> <p>I Inschrijver is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 14	ODWH gaat akkoord met het volgende: de overeengekomen korting op de Vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen en of een deel daarvan, uitgezonderd van schadevergoeding. De overige rechten of vorderingen komen opdrachtgever onverminderd toe.
202	<p>Artikel 15. Betaling en controle</p> <p>15.1. Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1. De termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur of wanneer dat moment later gelegen is vanaf de datum van Acceptatie.</p> <p>Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 21 dagen na factuurdatum. Ontvangst van een factuur is niet door Inschrijver te controleren. Een factuurdatum is voor beide partijen gelijk. Inschrijver verzoekt u om het artikel in dier voege aan te passen. Gaat u akkoord met de suggestie van Inschrijver? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 15	Niet akkoord. Opdrachtgever hanteert 30 dagen betalingstermijn en wenst daar niet van af te wijken i.v.m. het betalingsproces.
203	<p>Artikel 15. Betaling en controle</p> <p>15.3. Opdrachtgever kan een door Wederpartij toegezonden factuur door een door hem aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Wederpartij verleent deze accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die hij verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de factuur is vereist. De accountant brengt zijn rapportage met bewaarde spoed aan beide partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist of onvolledig is, in welk geval de kosten van het accountantsonderzoek voor rekening van Wederpartij komen.</p> <p>Inschrijver kan, als beursgenoteerde onderneming, onder de navolgende voorwaarden akkoord gaan. Inschrijver is bereid een accountant informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren. Inschrijver is niet bereid om een accountant alle gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Verder wenst Inschrijver dit onderzoek te beperken tot maximaal twee keer per jaar. De accountant valt onder de geheimhoudingsverplichting van artikel 17. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 15	Dit is akkoord.

204	<p>Artikel 15. Betaling en controle 15.6 (nieuw) Toevoegen</p> <p>Is Opdrachtgever bereid het hier gedane voorstel door Inschrijver over te nemen zodat Inschrijver te allen tijde aan de voor haar geldende wet- en regelgeving te kunnen blijven voldoen?</p> <p>Toevoegen:</p> <p>Bijzondere verplichtingen Leverancier op grond van Telecommunicatiewet</p> <p>a. Op grond van de verplichtingen die door ACM aan Leverancier zijn opgelegd in de ten tijde van de inwerkingtreding van de Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever geldende marktanalysebesluiten, dient het verschil tussen de in de Overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van Leverancier groot genoeg te zijn zodat concurrerende aanbieders die tegen dezelfde inkooprijzen bij Leverancier moeten inkopen een concurrerend aanbod kunnen doen.</p> <p>b. Uitsluitend indien:</p> <p>1. Haar tijdens de looptijd van de Overeenkomst verandering in komt of er anderszins een wijziging optreedt in de relevante regelgeving die gevolgen heeft voor (de werking van) één of meer bepalingen uit de Overeenkomst, of</p> <p>2. Als gevolg van een verhoging van de inkooprijzen van Leverancier of van een wijziging van de samenstelling van het portfolio aan Diensten dat Opdrachtgever uit hoofde van de betreffende Overeenkomst van Leverancier afneemt het verschil tussen de overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van Leverancier te klein is, waardoor concurrerende aanbieders geen concurrerend aanbod kunnen doen omdat zij bij Leverancier tegen dezelfde inkooprijzen moeten inkopen, dan is Leverancier gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever de door haar in verband daarmee noodzakelijk geachte wijziging(en) in de voorwaarden en/of tarieven aan te brengen.</p> <p>c. Indien Opdrachtgever de wijziging(en) niet wenst te accepteren is elk der partijen gerechtigd om de betreffende Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de desbetreffende wijziging door Leverancier moet zijn geïmplementeerd.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 15	Dit is akkoord.
205	<p>Artikel 17. Geheimhouding</p> <p>hier opnemen dat deze geheimhouding ook geldt voor door Opdrachtgever ingeschakelde derden, waaronder accountants, waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 17	Dit is akkoord.
206	<p>Artikel 17. Geheimhouding</p> <p>17.5. De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- per overtreding.</p> <p>Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel en wenst dit artikel te schrappen. Het artikel aangaande aansprakelijkheid biedt reeds voldoende mogelijkheden voor verhaal. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver geen een toelichting.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018		Niet akkoord. ODWH gaat akkoord met het volgende: "[...] van EUR 10.000,- per overtreding, met een absoluut maximum van EUR 50.000,- per partij per contractjaar."

207	Opdrachtnemer stelt voor om dit artikel als volgt te herformuleren: "In geval van overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur omdat deze redelijkerwijs van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is, doet Wederpartij afstand van enig recht om de betreffende werkzaamheden op te schorten of te beëindigen."	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 15.5	Niet akkoord.
208	Opdrachtnemer stelt voor om aan dit artikel een jaarlijkse maximering toe te voegen en stelt hiervoor het volgende voor. "[...] van EUR 50.000,- per overtreding, met een absoluut maximum van EUR 250.000,- per partij per contractjaar."	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 17.5	ODWH gaat akkoord met het volgende± "[...] van EUR 10.000,- per overtreding, met een absoluut maximum van EUR 50.000,- per partij per contractjaar."
209	Opdrachtnemer stelt voor om aan dit artikel een jaarlijkse maximering toe te voegen en het boetebedrag in redelijkheid naar beneden bij te stellen. Opdrachtnemer stelt de volgende tekstwijziging voor: "De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000,- per overtreding, met een absoluut maximum van EUR 50.000,-." Kan Opdrachtnemer hiermee instemmen?	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 17.5	Niet akkoord. ODWH gaat akkoord met het volgende± "[...] van EUR 10.000,- per overtreding, met een absoluut maximum van EUR 50.000,- per partij per contractjaar."
210	Opdrachtnemer wenst de aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan: a) De redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; b) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade; c) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 26.1	ODWH gaat niet akkoord met deze beperking.
211	Opdrachtnemer wenst graag aan de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.2 toe te voegen dat de aansprakelijkheid per jaar niet meer dan EUR 5.000.000,00 zal bedragen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 26.2	Niet akkoord aangezien dit proportioneel en verzekeraar is.
212	Opdrachtnemer wenst graag aan de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.3 toe te voegen dat de aansprakelijkheid per jaar niet meer dan EUR 5.000.000,00 zal bedragen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 26.3	ODWH gaat akkoord met de volgende toevoeging: ODWH gaat akkoord met de volgende toevoeging: de aansprakelijkheid per incident zal maximaal EUR 2.000.000 bedragen en de aansprakelijkheid per jaar zal niet meer dan EUR 5.000.000,00 bedragen.
213	Opdrachtnemer wenst graag aan de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.3 toe te voegen dat de aansprakelijkheid per incident maximaal EUR 1.000.000 zal bedragen en per jaar niet meer dan EUR 2.500.000,00 in totaal zal bedragen. Reden hiervoor is dat het risico op aansprakelijkheid anders disproportioneel is. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 26.3	Dit is niet akkoord. ODWH gaat akkoord met de volgende toevoeging: de aansprakelijkheid per incident zal maximaal EUR 2.000.000 bedragen en de aansprakelijkheid per jaar zal niet meer dan EUR 5.000.000,00 bedragen.
214	Opdrachtnemer wenst graag, om interpretatie verschillen te voorkomen, toelichting te verkrijgen welke schade wel en welke schade niet onder de in artikel 26.2 genoemde "persoons- en zaakschade" valt. Om vervolgens ook de aansprakelijkheid conform artikel 26.3 vast te stellen.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 26.2 en 26.3	Het gaat hier om alle uit persoons- en zaakschade voortvloeiende schades zoals doorbetaling van salaris in geval van persoonsschade en kosten van vervangende apparatuur in geval van zaakschade.
215	Opdrachtnemer wenst artikel 26.4 d buitenwerking te stellen aangezien zij het niet redelijk acht om een ongelimiteerde aansprakelijk te accepteren in voornoemde situatie. De genierieke aansprakelijkheidsregeling van artikel 26 is naar de mening van Opdrachtnemer ook redelijk in voornoemde situatie.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 26.4 d	Niet akkoord. ODWH acht het in deze gevallen proportioneel om de beperkingen te laten vervallen.

216	<p>Oprachtnemer wenst met verwijzing naar de brief van de Minister voor Rechtsbescherming d.d. 31 oktober 2019 (Link naar de brief: https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2019/10/31/tk-voornemens-met-betrekking-tot-de-uavg-en-avg/tk-voornemens-met-betrekking-tot-de-uavg-en-avg.pdf) tevens geen aansprakelijkheid te accepteren voor eventuele opgelegde boetes door de Autoriteit Persoonsgegevens aan Oprachtgever. Oprachtnemer is aansprakelijk voor schade conform de Overeenkomst en de Autoriteit Persoonsgegevens zal indien daartoe aanleiding is rechtstreeks aan Oprachtnemer een boete opleggen. Oprachtgever zal zich zelfstandig moeten verdedigen tegen aan haar opgelegde boetes, daarbij kan de boeteplegging en/of de omvang daarvan afhankelijk zijn van omstandigheden die uitsluitend Oprachtgever betreffen, zoals bijvoorbeeld recidieve. Het is onacceptabel dat Oprachtnemer hierdoor benadeeld wordt en er eventuele cumulaties van boetes zou kunnen plaatsvinden. Partijen zullen erop moeten vertrouwen dat de Autoriteit Persoonsgegevens adequaat onderzoek doet aan welke partij een eventuele boete opgelegd moet worden. Kan Oprachtgever dit bevestigen?</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 26.4 d	Ja dit kan opdrachtgever bevestigen.
217	<p>Artikel 26. Aansprakelijkheid 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van EURO 1.250.000,- per aanspraak Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één aanspraak.26.3.De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste 4 maal de hoogte van de Vergoeding per aanspraak. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één aanspraak.</p> <p>Inschrijver kan, door de reikwijdte, niet akkoord gaan met het voorgestelde artikel aangaande aansprakelijkheid. Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Inschrijver en bovendien ook niet gebruikelijk in de branche. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden.</p> <p>Reeds vooruitlopend op uw reactie heeft Inschrijver een tekstvoorstel geformuleerd:</p> <p>26.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.</p> <p>26.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Een gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; •Een gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. <p>26.3Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.</p> <p>26.4Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 26	Niet akkoord.
218	<p>Oprachtnemer stelt voor dit artikel als volgt te herformuleren: In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 60 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 30.2	Niet akkoord.
219	<p>Artikel 30. Ontbinding en opzegging 30.1 Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is.</p> <p>Inschrijver van mening dat van de mogelijkheid tot ontbinding gebruik kan worden gemaakt indien er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van wezenlijke verplichtingen conform de wettelijke regeling. Graag toevoegen: 'mits de aard van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt'. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018		Dit is akkoord.
220	<p>Oprachtnemer stelt voor om dit artikel als volgt te herformuleren: Oprachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij die een nadelig effect heeft voor Oprachtgever, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 30.3	Niet akkoord.

221	Opdrachtnemer stelt voor om dit artikel als volgt te herformuleren: "Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 30 leden 1 of 3 verricht Wederpartij de in artikel 32.1 bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De in artikel 32.1 bedoelde diensten worden kosteloos verricht indien en voor zover sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Wederpartij, waaronder begrepen de situatie bedoeld in de laatste volzin van artikel 30.4."	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 32.2	Niet akkoord. ODWH blijft bij oorspronkelijke formulering.
222	Artikel 32 Exit clause 32.2. Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 30 leden 1 of 3 verricht Wederpartij de in artikel 32.1 bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De in artikel 32.1 bedoelde diensten worden eveneens kosteloos verricht indien het bepaalde in de laatste volzin van artikel 30.4 van toepassing is. Gezien de reikwijdte van artikel 30, kan Inschrijver niet akkoord gaan met het kosteloos verrichten van diensten in het kader van deze Exit bepaling. Inschrijver verzoekt u om artikel 30 conform de hierboven geformuleerde tekstvoorstellen aan te passen dan wel het kosteloos verrichten van diensten te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 32	Dit is akkoord.
223	Artikel 43. Aard en inhoud van het Gebruiksrecht 43.1.Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur 43.2.In het Gebruiksrecht is, zonder dat Opdrachtgever daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:a.het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;b.het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en 'hot stand-by' te houden voor het geval van een calamiteit;c.het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken;d.het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever. 43.3.Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak hij dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als hij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Leverancier verschuldigd is, deelt hij dat Leverancier met bewaarde spoed mee. Opdrachtgever verwijdert geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het vervaelvoudigen van Standaardprogrammatuur. 43.4.Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Leverancier een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoeleinden. 43.5.Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn van artikel 12.3, ook al is hij met Leverancier geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan. In het geval Standaardprogrammatuur van derden is, gelden de (standaard) licentievoorwaarden van die derde partijen.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 43	Dit is akkoord.
224	Opdrachtnemer acht het niet redelijk dat indien een reeds aangeleverde Installatiekopie in het ongereede is geraakt of beschadigd is geraakt, zonder dat dit te wijten is Opdrachtnemer, Opdrachtnemer niet alle kosten vergoed krijgt voor het leveren van een herhaalde Installatiekopie. Opdrachtnemer stelt derhalve voor om dit artikel als volgt te herformuleren: Indien de Installatiekopie in het ongereede is geraakt of zodanig beschadigd dat het Overeengekomen gebruik niet meer mogelijk is, verstrekt Leverancier Opdrachtgever op verzoek met bewaarde spoed een nieuwe Installatiekopie van de oorspronkelijk geleverde versie alsmede van door Opdrachtgever in gebruik genomen Verbeterde en Nieuwe Versies daarvan of stelt hij Opdrachtgever in de gelegenheid die zelf te maken. Leverancier kan daarbij, voorzover van toepassing, alleen aanspraak maken op vergoeding van de kostprijs van de Installatiekopie.	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 45.3	Ja deze herformulering is akkoord.

225	<p>Artikel 47. Escrow</p> <p>47.1.Oprachtgever heeft er te allen tijde aanspraak op dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen.</p> <p>47.2.Escrow omvat alle niet openbaar gemaakte informatie die Oprachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor fouterstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.</p> <p>47.3.Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Leverancier aan Oprachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Leverancier met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.</p> <p>47.4.Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Oprachtgever ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag hij te allen tijde aansluiten bij een overeenkomst van Escrow als bedoeld in artikel 47.2. Daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van Oprachtgever.</p> <p>Inschrijver kan alleen hiermee akkoord gaan voor haar eigen Standaardsoftware. Ingeval van software van derden, zal dit afhankelijk zijn van de door deze derden geboden mogelijkheden.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 47	Ja dit is akkoord.
226	<p>Artikel 59. Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur</p> <p>59.7.Indien Oprachtgever de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, is Inschrijver als gevolg daarvan in verzuim. Oprachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.</p> <p>Inschrijver akkoord, maar acht het redelijk dat in dit geval de gevolgen van de ontbinding worden geregeld. Bijvoorbeeld geen gehele ongedaan making, of het reeds verrichte werk wordt op geld gewaardeerd.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 59	Ja akkoord.
227	<p>Realiseert u zich dat Opdrachtnemer in sommige gevallen volledig afhankelijk kan zijn van softwareleveranciers, reden waarom van Oprachtgever niet te allen tijde verwacht kan worden dat zij zich aan de dit artikel genoemde verplichtingen kan houden. Opdrachtnemer zal in voorgenoemde gevallen Oprachtgever tijdig informeren en eventueel daarvoor een Risk letter verzenden. Kan Oprachtgever hiermee instemmen?</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 73.2	Ja akkoord.
228	<p>Artikel 76. Nakoming Service levels</p> <p>76.1.Inschrijver spant zich tot het uiterste in om Service levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Het bepaalde in artikel 14.3 is hierbij van toepassing. Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels.76.2.In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltermijnen en Reactietijden als Fatale termijnen.76.3.Service levels doen geen afbreuk aan hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald.</p> <p>Dit impliceert dat bij eenmalige overschrijding van een functiehersteltermijn of Reactietijd onmiddellijk tot ontbinding overgegaan mag worden. Inschrijver stelt voor om op te nemen dat bij meerdere overschrijdingen de overeenkomst mag worden ontbonden</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 76	ODWH formuleert artikel 76 lid 1 als volgt: Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om Service levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Het bepaalde in artikel 14.3 is hierbij van toepassing. Ontbinding van de Overeenkomst is pas mogelijk bij meer dan één overschrijding van Service levels.
229	<p>Opdrachtnemer acht het niet redelijk om Functiehersteltermijnen en Reactietijden per definitie Fatale Termijnen te laten zijn. Opdrachtnemer stelt voor om dit per geval te beoordelen in specifieke klantdocumentatie en artikel 76.2 niet van toepassing te verklaren.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 76.2	Niet akkoord.
230	<p>Opdrachtnemer stelt voor om dit artikel als volgt te herformuleren: Opdrachtnemer stelt Oprachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Oprachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies tenzij en voor zover dit noodzakelijk is voor beveiligingsdoeleinden en/of de continuering van de Prestatie.</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	Artikel 84.3	Niet akkoord.
231	<p>Artikel 26.1. Gevolg schade wordt door verzekeraars niet vergoed. Inschrijver stelt voor het gestelde van toepassing te verklaren voor directe schade. Gaat u hiermee akkoord?</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	painga 17	Niet akkoord.
232	<p>Artikel 47. Ten behoeve van COTS kunnen we niet voldoen aan het gestelde in artikel 47. Gaat u ermee akkoord om het gestelde van toepassing te verklaren voor maatwerksoftware?</p>	Bijlage 5.B ARBIT-2018	25	Akkoord. Dit is van toepassing voor voor maatwerk oplossingen/software.
233	<p>De verwerkersovereenkomst is aangeboden aan wederpartij met bijlage nummer 5.C Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018 in tegenstelling tot wat hier in het NVI vragen document in het scrollmenu aangegeven wordt, namelijk Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018. Kunt u dit corrigeren dan wel lezen als zijnde Bijlage 5.C om verwarring te voorkomen?</p>	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	art. 4.3	Ja ODWH zal dit corrigeren.
234	<p>Wederpartij wenst artikel 4.3 als volgt te herformuleren: "Indien Wederpartij op grond van een wettelijk voorschrift Persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij Oprachtgever voor zover toegestaan en zonder onredelijke vertraging, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking."</p> <p>Kan Oprachtgever hiermee instemmen?</p>	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	art. 4.3	Niet akkoord.
235	<p>Wederpartij stelt voor om artikel 5.3 als volgt te herformuleren: "Indien en voor zover Oprachtgever daarom uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt, zal Wederpartij eventuele noodzakelijke aanvullende maatregelen treffen met het oog op de beveiliging van de Persoonsgegevens. Indien en voor zover dit uitbreidingen zijn op de overeengekomen verplichtingen zal Oprachtgever hiervoor de aanvullende vergoedingen voldoen."</p> <p>Kan Oprachtgever hiermee instemmen?</p>	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	Art. 5.3	Niet akkoord.
236	<p>Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming stelt Wederpartij voor om 'Europese unie' aan te passen in 'Europese Economische Ruimte'.</p> <p>Kan Oprachtgever hiermee instemmen?</p>	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	art. 5.4	Dits is akkoord.

237	Wederpartij stelt voor artikel 7 als volgt te herformuleren: "7 Wanneer Wederpartij, met inachtneming van het bepaalde in artikel 23 van de ARBIT-2018, een andere verwerker inschakelt om ten behoeve van Opdrachtgever verwerkingsactiviteiten te verrichten, worden aan deze andere verwerker bij een overeenkomst dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die welke in deze Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	art. 7	Dit is dezelfde formulering zoals in artikel 7 Bijlage 5. D is geformuleerd.
238	Wederpartij wenst artikel 10.1 als volgt te herformuleren: "Na afloop van de Overeenkomst draagt Wederpartij op eerste verzoek, naar gelang de keuze van Opdrachtgever, zorg voor het op dat moment marktconforme wijze terugbezorgen aan Opdrachtgever of het wissen van alle Persoonsgegevens. Wederpartij verwijdert kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften." <u>Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?</u>	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	art. 10.1	Dit is akkoord.
239	Wederpartij stelt voor om artikel 11.2 als volgt te herformuleren: "Wederpartij verleent alle benodigde medewerking aan audits, met dien verstande dat Opdrachtgever gerechtigd is tot één audit per jaar tenzij er aantoonbare redenen zijn die meerdere audits rechtvaardigen." <u>Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?</u>	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	art. 11.2	Dit is akkoord.
240	Wederpartij ontvang graag de bevestiging van Opdrachtgever dat het verstrekken van de jaarlijkse ISO27001 certificering voldoende is om te voldoen aan de verplichting onder artikel 11.3. <u>Kan Opdrachtgever dit bevestigen?</u>	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	art. 11.3	Ja dit kan opdrachtgever bevestigen.
241	Wederpartij ziet aan Bijlage 3 graag een toevoeging van de contactpersonen van beiden partijen voor incidenten inzake (de verwerking van) Persoonsgegevens, zoals bijvoorbeeld de DPO. <u>Zou Opdrachtgever dit kunnen toevoegen?</u>	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	Bijlage 3	Ja opdrachtgever kan deze contactpersonen toevoegen.
242	Geldt dit dan ook voor de digitale thuiswerkplek ? Is dit in de regel een "eigen/privé" werkplek?	Deel A Beschrijvend Document	Open vraag 8: pagina 24	Dit komt te vervallen
243	U geeft aan: Ga bij de beschrijving minimaal in op de volgende onderdelen: • een onderhoudsplan; Ook hier bedoelt u met 'minimaal' 'maximaal'. Bedoelt u met onderhoudsplan de items: maintenance windows, locatie Servicedesk en openingstijden, tooling die gebruikt wordt? Kunt u ook aangeven welke andere items terug moeten komen in het onderhoudsplan?	Deel A Beschrijvend Document	5.1.3.3.	Nee, hier wordt minimaal bedoeld, het gunningcriterium wordt integraal beoordeeld. De opsomming die u noemt kunnen onderdeel van uw onderhoudsplan zijn, het is de vraag aan u om een voor ODWH en ODNL passend onderhoudsplan op te stellen. Wij kunnen op voorhand niet letterlijk uitvragen welk onderhoudsplan het beste aan sluit met de dienstverlening die u voor ogen heeft voor Opdrachtgever.
244	Kan de aanbestedende dienst het aantal Surface zoals genoemd in Programma van Eisen, pagina 20, Surface opgeven?	Algemeen		Zie antwoord op vraag 110.
245	Waarvoor is de test (en ontwikkeling) omgeving precies nodig?	Algemeen		Test is nodig, ontwikkel niet. Test is noodzakelijk om de wijzigingen te testen voordat je iets op de productieomgeving installeert.