

NOTA VAN INLICHTINGEN 2 STORAGE OMROEPBEDRIJF LIMBURG VAN 2 JUNI 2021

Notitie aan alle geïnteresseerde Inschrijvers:

Sommige geïnteresseerde inschrijvers hebben, in afwijking van respectievelijk in strijd met procesregel 11, nieuwe vragen ingediend (in plaats van alleen vragen over antwoorden in Nota van Inlichtingen 1 die onvoldoende duidelijk/helder waren).

In procesregel 11 staat:

PROCESREGEL 11: INDIENEN VAN VRAGEN

Er wordt twee (2) keer de mogelijkheid geboden vragen te stellen. De sluitingsdatum en -tijdstip voor de eerste vragenronde is **vrijdag 7 mei 2021 23:59 uur Nederlandse tijd**. De ontvangen vragen zullen zo spoedig mogelijk worden beantwoord en in een zogenoemde Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd in TenderNed. **vrijdag 14 mei 2021**

- 1) Er mogen alleen vragen worden gesteld over de antwoorden in Nota van Inlichtingen 1 die onduidelijk zijn voor desbetreffende inschrijver;
- 2) De sluitingsdatum en -tijdstip voor de tweede vragenronde is **vrijdag 14 mei 2021 23:49 uur**

Omdat enkele nieuwe vragen mogelijk relevant zijn heeft L1 besloten deze nieuwe vragen toch te beantwoorden in deze Nota van Inlichten 2. Dientengevolge is L1 verplicht om geïnteresseerde inschrijvers die wél hebben gehandeld conform procesregel 11 ook in de gelegenheid te stellen nieuwe vragen te stellen (gelijkheidsbeginsel). Dit betekent dat er twee (2) nieuwe vragenrondes worden ingelast en wel:

- 1) Vragenronde 3 waarbij:
 - a. Geïnteresseerde inschrijvers die geen nieuwe vragen hebben ingediend in de tweede (2^e) vragenronde alsnog in de gelegenheid worden gesteld dit te doen (dit geldt dus niet voor geïnteresseerde inschrijvers die reeds in de tweede (2^e) vragenronde nieuwe vragen hebben gesteld);
 - b. Alle geïnteresseerde inschrijvers verduidelijking mogen vragen over de antwoorden in deze tweede Nota van Inlichtingen;
- 2) Vragenronde 4 waarin uitsluitend en alleen vragen mogen worden gesteld over de antwoorden in Nota van Inlichtingen 3.

L1 hecht er bijzonder aan dat geïnteresseerde inschrijvers de procesregels van deze aanbesteding strikt opvolgen om onnodige extra inspanning en kosten te voorkomen.

Het effect op de planning staat hieronder grafisch weergegeven. De planning in TenderNed (die is altijd leidend) is hierop aangepast.



VRAAG 67

U geeft aan dat de certificering recent dient te zijn. Omdat de norm ISO 27001:2013 nog steeds doorloopt zijn certificeringen hieromtrent ook nog steeds recent (zij lopen door tot en met na 2022, en kan ook daarna nog verlengd worden, dit is wat wij bedoelen met dat de certificering voor ISO 27001:2013 nog gewoon doorloopt). Hetgeen u stelt dat de certificering (in plaats van de NORM) uit 2013 stamt is dan ook onterecht/onjuist.

Wij verzoeken u om als in de initiële vraag genoemd - als u zich nog steeds op het standpunt stelt dat er -buiten de recentelijkheid van de certificering- wel verschillen zijn, deze deugdelijk te motiveren zodat Gegadigden/Inschrijvers als behoorlijk geïnformeerd en normaal oplettend inschrijver eenduidig kunnen interpreteren hoe wij overeenkomstig de ISO 27001:2017 kunnen voldoen aan de gestelde eis anders dan de Norm, bijvoorbeeld door het overleggen van een inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek/ISMS en/of informatiebeveiligings-beleidsverklaring (dit zijn gangbare, gebruikte alternatieven voor aanbestedingen). Graag verzoeken wij alsnog een juiste analyse van onze gestelde vragen en overeenkomstige beantwoording.

ANTWOORD 67

Antwoord 52 uit Nota van Inlichtingen 1 moet bij deze als vervallen worden beschouwd. ISO 27001:2013 is wél toegestaan. De Selectieleidraad is op dit punt aangepast.

VRAAG 68

Horizon. Niet geheel duidelijk hoe Horizon wordt gedeployed op de luns (welke techniek) en welke impact dit heeft op de ruimte. Graag toelichting.

ANTWOORD 68

Horizon is niet meer in gebruik en hoeft derhalve niet te worden gedeployed. Heeft dus ook geen impact meer op de ruimte. De Selectieleidraad is op dit punt aangepast.

VRAAG 69

EA 12: Venlo. Wat wordt met deze data in Venlo gedaan (qua back-up?)

ANTWOORD 69

Qua backup kan de data op de omgeving in Venlo naar Maastricht worden teruggezet in geval van verlies van data in Maastricht. Daarnaast moet de data die op de fileshares in Venlo staat toegankelijk kunnen worden gemaakt in geval van uitval van de storage-omgeving in Maastricht. Zie ook EA12.

VRAAG 70

EA 12: Datacenter. Datacenter van Engie wordt gebruikt bij uitwijk van block storage bij uitval hoofdlocatie. Wat staat daar nog qua apparatuur / opslag en hoe komt de data daar? Moeten wij daar nu rekening mee houden?

ANTWOORD 70

Tussen L1 Maastricht en datacenter Engie is een redundante darkfiber-verbinding van 10 Gbps. In datacenter Engie staat een tweede ESXI-omgeving en back-up-storage voor de back-ups van de fysieke en virtuele servers van L1. Hiermee hoeft geen rekening te worden gehouden. Dit valt buiten de scope van dit project.

VRAAG 71

EI1. Redundatie. Is er geen redundantie benodigd tussen Venlo en Maastricht op dark fiber?

ANTWOORD 71

De bestaande dark-fiber is vanwege de kosten niet redundant uitgevoerd. De dark-fiber-verbinding tussen Maastricht en datacenter Engie is wel redundant uitgevoerd.

VRAAG 72

Selectieleidraad, blz. 15, 4.1 Geschiktheidseisen - GE 1 Bewijs. U vraagt twee ratio's uit de jaarrekening over 2020. Inschrijver heeft als laatste goedgekeurde jaarrekening 2019. Wij gaan er van uit dat het ook toegestaan is deze te gebruiken? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

ANTWOORD 72

Nee, inschrijver dient dan de ratio's te gebruiken op basis van de voorlopige jaarcijfers over 2020 om het doel te borgen zoals beschreven in de Selectieleidraad:

“Deze verplichte motivering luidt als volgt: de gevraagde dienstverlening is cruciaal voor het functioneren van L1 dat alleen inschrijvers met voldoende weerstandsvermogen in aanmerking komen voor deze opdracht gelet op de noodzakelijke continuïteit van de dienstverlening.”

En zo spoedig mogelijk (vanzelfsprekend alleen als de opdracht aan een dergelijke inschrijver wordt gegund) maar uiterlijk binnen één jaar de definitieve goedgekeurde jaarrekening te overleggen. Indien uit die definitieve goedgekeurde jaarrekening blijkt dat (achteraf gezien) inschrijver niet heeft voldaan aan één of beide ratio's, is inschrijver onbeperkt aansprakelijk voor alle eventuele vermogensschade en ander nadeel van L1 (er is dan immers ten onrechte een opdracht gegund).

VRAAG 73

Opdrachtovereenkomst, artikel 1.2. Verzoek om dit artikel te schrappen. Artikel 22.1 ARVODI regelt deze situatie al. Er dient sprake te zijn van verzuim voordat de overeenkomst ontbonden kan worden. Artikel 22.1 ARVODI gaat hier ook van uit terwijl artikel 1.2 van de overeenkomst beëindiging van de overeenkomst mogelijk maakt bij een tekortkoming zonder dat er sprake is van verzuim. Dit is niet redelijk.

ANTWOORD 73

Artikel 1 lid 2 is vervallen. De concept Opdrachtovereenkomst is hierop aangepast.

VRAAG 74

Opdrachtovereenkomst, artikel 4. Verzoek om de nota van inlichtingen toe te voegen aan deze rangordebepaling op plaats 2.

ANTWOORD 74

Verzoek is afgewezen. De Nota's van Inlichtingen zijn bijlagen bij de Selectieleidraad. Alle aanbestedingsstukken worden steeds aangepast als daartoe een aanleiding is als gevolg van een antwoord in de Nota van Inlichtingen.

VRAAG 75

ARVODI, art. 3.1. Verzoek om deze garantie als een verplichting te formuleren. Op deze manier zijn de wettelijke regels omtrent overmacht en verzuim van toepassing.

ANTWOORD 75

Het verzoek is afgewezen bij gebrek aan een wezenlijk belang. L1 hecht aan zoveel mogelijk standaardisatie van contractvoorwaarden dus verzoeken om aanpassingen worden alleen gehonoreerd als aard en omvang van de in deze aanbesteding gevraagde dienstverlening tot afwijking noodzaken.

VRAAG 76

ARVODI, art. 21.3. Ter beperking van onze bedrijfsrisico's en om verzekeringstechnische redenen kan leverancier geen aansprakelijkheid voor alle verschillende soorten indirecte en gevolgschade (zoals gedeelde winst, gedeelde inkomsten) aanvaarden. Wij wijzen u erop dat het conform de Gids Proportionaliteit van groot belang dat de risico's verzekerbare zijn. Wij wijzen erop dat niet alle risico's op aansprakelijkheid voor indirecte/gevolgschade verzekerbare zijn. Indirecte/gevolgschade welke voortvloeit uit persoons- en zaakschade is verzekerbare. Andere vormen van indirecte/gevolgschade zijn niet verzekerbare (o.a. gedeelde omzet). Wij verzoeken u dan ook dringend om aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade te beperken tot die gevallen welke verzekerbare zijn.

ANTWOORD 76

Het verzoek is afgewezen. De ARVODI is bij wet vastgesteld. Bovendien is de kans op schade (gezien de aard van de werkzaamheden namelijk opslag) enigszins theoretisch tenzij inschrijver zijn bedrijfsprocessen niet op orde heeft. Mocht dat het geval zijn is het niet redelijk dat de schade voor rekening en risico van L1 komt.

VRAAG 77

ARVODI, art. 21.3. De beperking in aansprakelijkheid voor deze opdracht komt neer op 1.5mi euro per schadegeval en 3mi euro per jaar. Dit is niet proportioneel in verhouding tot de opdrachtwaarde. Wij verzoeken u om proportionele beperkingen in aansprakelijkheid te hanteren van 250.000 euro per schadegeval en 500.000 euro per jaar.

ANTWOORD 77

L1 beperkt de aansprakelijkheid tot Euro 300.000, -- per gebeurtenis en Euro 500.000, -- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Deze aanpassing is doorgevoerd in de Opdrachtovereenkomst.

VRAAG 78

ARVODI, art. 21.3 sub d. Verzoek om “tav. aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de” te schrappen. Het is gebruikelijk om deze aansprakelijkheid in hoogte te beperken.

ANTWOORD 78

Het verzoek is afgewezen. De bestanden die worden opgeslagen kunnen privacygevoelige informatie bevatten.

VRAAG 79

ARVODI, art. 22.3. Verzoek om aan “ziekte van personeel” toe te voegen “tenzij veroorzaakt door een pandemie”. Verzoek om aan de laatste zin toe te voegen “tenzij er sprake is van overmacht bij deze derden”.

ANTWOORD 79

Beide verzoeken zijn afgewezen.

VRAAG 80

ARVODI, art. 22.6. Verzoek om deze bepaling te schrappen. Het beëindigen van de overeenkomst zonder reden is niet redelijk. Indien u hier niet mee instemt verzoeken wij u om in ieder geval een opzegtermijn te hanteren.

ANTWOORD 80

L1 stemt in met een opzegtermijn van twee (2) maanden. De opdrachtovereenkomst is hierop aangepast.

VRAAG 81

ARVODI, art. 24.3. Verzoek om toe te voegen dat de licentievoorwaarden van de fabrikant van toepassing zijn en prevaleren indien deze conflicterend zijn met artikel 24.3.

ANTWOORD 81

L1 stemt in. De opdrachtovereenkomst is hierop aangepast.

VRAAG 82

Verwerkersovereenkomst, art. 2.3 en 2.4. Verzoek om deze garanties als verplichtingen te formuleren. Op deze manier zijn de wettelijke regels omtrent overmacht en verzuim van toepassing.

ANTWOORD 82

L1 stemt in. Het concept van de Verwerkersovereenkomst is aangepast.

VRAAG 83

Verwerkersovereenkomst, art. 5.4. Verzoek om toe te voegen dat opdrachtnemer persoonsgegevens buiten de EER mag verwerken indien de wettelijke uitzonderingen in H5 van de AVG van toepassing zijn. Dit is conform de AVG.

ANTWOORD 83

Aanpassing is niet noodzakelijk gezien de zinsnede “en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen”.

VRAAG 84

Verwerkersovereenkomst, art. 11.2. Verzoek om toe te voegen dat een audit eenmaal per jaar uitgevoerd kan worden, tenzij de audit door de toezichthouder verplicht wordt gesteld. Tevens verzoek om toe te voegen dat een audit minimaal 4 weken van tevoren bij opdrachtnemer schriftelijk aangekondigd dient te worden.

ANTWOORD 84

L1 stemt in. Het concept van de Verwerkersovereenkomst is aangepast.

VRAAG 85

Selectieleidraad. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, zodanig zijn ingericht dat minimaal 80% van de totale raw capacity bruikbaar is. Echter inschrijver mag ook een licentievorm aanbieden. In deze vorm is deze eis niet relevant en controleerbaar. Inschrijver verzoekt om eis te laten vervallen.

ANTWOORD

Deze Eis is geschrapt. De Selectieleidraad is op dit punt aangepast.

VRAAG 86

Inhoud/SLA. In paragraaf 2.5 geeft u aan dat beveiliging gerealiseerd dient te worden conform ISO 27001. Kunt u aangeven aan welke specifieke ISO 27001 maatregelen de oplossing dient te voldoen?

ANTWOORD 86

De ISO 27001 beschrijft het proces op basis waarvan de informatiebeveiliging wordt geregeld. Het uitvoeren van een risicoanalyse staat hierbij centraal. Hierdoor kunnen met behulp van passende maatregelen de risico's worden teruggebracht naar een acceptabel niveau. Welke maatregelen dit zijn, is afhankelijk van de risicoanalyse die alvorens definitief een opdracht te gunnen in gezamenlijkheid (L1 en inschrijver) zal worden uitgevoerd.

VRAAG 87

Inhoud. Selectieleidraad. In EOB2 stelt u dat de aangeboden dienstverlening, technisch gezien, moet beschikken over een lineair schaalbare I/O en throughput (bandbreedte) wanneer de capaciteit

wordt uitgebreid. Dit betekent dat bij een uitbreiding van capaciteit ook processorcapaciteit en bandbreedte moet worden uitgebreid, een scale-out oplossing. Ook de huidige VNX-omgeving is geen scale-out oplossing en voldoet hier niet aan. Mag er ook een oplossing aangeboden worden, die bij initiele installatie voldoende bandbreedte en processorcapaciteit heeft om de geprognoseerde groei te ondersteunen? Zo nee, kunt u uitleggen wat u met deze eis wenst te bewerkstelligen.

ANTWOORD 87

Nee, dan wordt alleen rekening gehouden met de voorziene capaciteit. Met deze eis wil L1 juist bewerkstelligen dat de aangeboden oplossing de mogelijkheid heeft om bij **onvoorziene** extra groei in capaciteit en/of performancebehoefte ook de bandbreedte en processorcapaciteit eenvoudig uit te kunnen breiden.

VRAAG 88

Inhoud. Selectieleidraad. In EOB 5 stelt u dat de aangeboden dienstverlening, technisch gezien, zo moet zijn ingericht dat met de meest actuele rebuild-technieken gewerkt kan worden. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, striping van bestanden, bestandsreplicatie en back-up- en herstelmogelijkheden via snapshots. De oplossing is bedoeld voor een looptijd van 5 tot 7 jaar. Wat nu de meest actuele rebuildtechniek is, hoeft dat niet over 2 jaar te zijn. Kunt u de de term meest actueel wijzigingen in “op dit moment meest actueel”?

ANTWOORD 88

Het verzoek is geaccepteerd. De Selectieleidraad is op dit punt aangepast.

VRAAG 89

Proces. Selectieleidraad. In W2 stelt u dat het aantal harddisks/SSD's dat wordt ingezet dermate groot is dat er nimmers sprake kan zijn van dataverlies. Het aantal harddisks heeft niet per definitie een directe relatie met dataverlies. Indien aanbieder een licentievorm aanbiedt is de samenstelling van de oplossing niet transparant. Hiermee wordt een licentievorm direct benadeeld, omdat hier geen waardering op kwaliteit behaald kan worden. Is het u intentie om licentievormen te benadelen? Indien dit niet het geval is hoe kan een licentievorm dan toch positief gewaardeerd worden.

ANTWOORD 89

De inschrijver beschrijft op welke wijze wordt gewaarborgd dat er nimmer sprake kan zijn van dataverlies. Indien er voldoende borging is, zal deze wens positief worden beoordeeld.

VRAAG 90

Proces. Selectieleidraad. In WA4 stelt u dat het gemiddelde aantal frontend-IOPS bij 95 percentile hoger is dan 10.000. Indien een licentievorm wordt aangeboden is dit niet meetbaar op deze wijze. Hiermee wordt een licentievorm benadeeld, omdat dit niet op deze wijze te waarderen is. Hoe waarborgt u dat een licentievorm gelijke kansen krijgt?

ANTWOORD 90

Indien een licentievorm wordt aangeboden zal de inschrijver op een andere wijze moeten aantonen dat deze performance on-premise in Maastricht behaald zal gaan worden.

VRAAG 91

Proces. SLA. In de tabel in 3.3.2 staat aangegeven dat de oplostijd voor Venlo van een Prio 1, 1 werkdag is. Vervolgens wordt in 3.3.3 gesteld: In geval van Incidenten met Prioriteit 1 zullen de herstelwerkzaamheden ononderbroken en ook buiten werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid. Indien een prio 1 in Venlo optreedt op vrijdagavond of in de weekeinden of op feestdagen is de eerst volgende werkdag enkele dagen verder. Dit betekent dat zowel SLA niet behaald wordt en RPO en RTO mogelijk niet behaald kunnen worden. Kunt u uitleggen hoe dit strookt met uw SLA eisen?

ANTWOORD 91

Uitval van de omgeving in Venlo heeft geen invloed op de beschikbaarheid van de omgeving in Maastricht. Gelijktijdige uitval van Maastricht en Venlo heeft wel tot gevolg dat de RPO en RTO mogelijk niet behaald kunnen worden.

VRAAG 92

Inhoud. Selectieleidraad. In W2 stelt u dat het aantal harddisks/SSD's dat wordt ingezet dermate groot is dat er nimmer sprake kan zijn van dataverlies. Het aantal harddisks heeft niet per definitie een directe relatie met dataverlies. Hoe gaat u deze wens meten en beoordelen?

ANTWOORD 92

De inschrijver beschrijft op welke wijze wordt gewaarborgd dat er nimmer sprake kan zijn van dataverlies. Indien er voldoende borging is, zal deze wens positief worden beoordeeld.

VRAAG 93

Inhoud. Selectieleidraad. In EOB 7 stelt u dat de aangeboden dienstverlening, technisch gezien, zo moet zijn ingericht dat er sprake is van een volledige scheiding van opslagbeheer en bestandssysteemtoegang (RBAC ondersteuning). Kunt u aangeven op welk toegangsautorisatiesysteem de oplossing moet aansluiten?

ANTWOORD 93

De oplossing moet aansluiten op toegangsautorisatie via Active Directory.

VRAAG 94

Inhoud. Selectieleidraad. In EOB 6 stelt u dat de aangeboden dienstverlening, technisch gezien, zo moet zijn ingericht dat met de meest actuele technieken wordt voorzien in quotabeheer en quotavoorzieningen. Kunt u de de term meest actueel wijzigingen in “op dit moment meest actueel”?

ANTWOORD 94

Het verzoek is geaccepteerd. De Selectieleidraad is op dit punt aangepast.

VRAAG 95

Inhoud. Selectieleidraad. In EA11 stelt u dat de aangeboden dienstverlening, technisch gezien, zodanig moet zijn ingericht dat minimaal 80% van de totale raw capacity bruikbaar is. Omroep Limburg wenst een omgeving aan te schaffen met een bepaalde hoeveelheid netto-capaciteit. Met welke hoeveelheid bruto capaciteit dit gerealiseerd wordt is hierbij niet relevant, zeker omdat dit ook een positief effect kan hebben op stabiliteit en performance. Inschrijver verzoekt deze eis te laten vervallen. Indien opdrachtgever dit niet honoreert graag uitleg over de relevantie van deze vraag.

ANTWOORD 95

Zie antwoord 85.

VRAAG 96

Inhoud. Selectieleidraad. In EA9 stelt u dat de data-at-rest-codering geen negatieve impact mag hebben op de performance prestaties. Indien de aanbieder voldoet aan de vereiste prestaties is de

impact niet relevant. Verzoek om deze eis te wijzigen in: De aangeboden dienstverlening moet voorzien in data-at-rest-codering waarbij de minimale performance eisen gegarandeerd blijven.

ANTWOORD 96

Het verzoek is geaccepteerd. De Selectieleidraad is op dit punt aangepast.

VRAAG 97

Proces. SLA. In SLA 3.3.2 toont u een tabel met reactietijden en hardware replacement. Indien de in de tabel gehanteerde hardware replacement wordt aangehouden, wordt de SLA (99,98%) eenvoudigweg niet gehaald. Kunt u aangeven hoe inschrijver dit dient te interpreteren?

ANTWOORD 97

De aangeboden oplossing dient zodanige redundantie te bevatten zodat een defect onderdeel niet betekent dat dit impact heeft op de beschikbaarheid (Zie EA1). Daarnaast is de SLA aangepast naar 99,95% zodat RPO en RTO haalbaar zijn.

VRAAG 98

Proces. SLA. De RPO staat op 4 uur; echter het calculeren van de beschikbaarheid komt op 1,75 uur. Recovery binnen RPO richtlijnen hoeft dus niet te betekenen dat het SLA behaald wordt. Kunt u dit toelichten?

ANTWOORD 98

RPO staat op 1 uur. RTO op 4 uur. De SLA is aangepast naar 99,95%.

VRAAG 99

Proces. SLA. Bij het doorrekenen van de beschikbaarheid geeft u 99,98% aan; een onbeschikbaarheid van 0,02% komt neer op 1,75 uur. Gekeken naar SLA 2.1.2 en de de omschrijving van beschikbaarheid betekent dit bij 2 incidenten met een doorlooptijd van 1 uur de SLA al niet wordt behaald. Kunt u dit toelichten?

ANTWOORD 99

Zie antwoord 97.

VRAAG 100

Proces. Selectieleidraad. Dient de aangeboden hardware nieuw te zijn of mag deze ook gerefurbished (inclusief volledig garantie) zijn bijvoorbeeld?

ANTWOORD 100

De aangeboden hardware dient nieuw te zijn. Refurbished hardware is niet toegestaan.

VRAAG 101

Proces. Selectieleidraad. U geeft aan dat de referentie een minimaal gewogen eindscore van een 7 dient te hebben. Echter, u geeft later aan dat elk individueel beoordelingscriterium geen onvoldoende mag zijn en minimaal een 6 dient te hebben. Kunt u aangeven wat leidend is voor het gemiddelde?

ANTWOORD 101

Leidend voor het gemiddelde is de optelsom van de cijfers van de individuele beoordelingscriterium vermenigvuldigd met de weegfactor. De optelsom daarvan wordt gedeeld door 100. Hieruit komt de gewogen eindscore. Hierbij mag geen enkel individueel beoordelingscriterium een onvoldoende hebben als beoordeling.

VRAAG 102

Inhoud. NVI 1. U geeft in vraag 20 van uw eerste NVI aan dat Eis EA5 is vervallen. Kunt u bevestigen dat daarmee wens 7 ook vervalt? Zo nee, kunt u dan toelichten waarom niet?

ANTWOORD 102

Nee, de wens om de GUI (of GUI's) van de oplossing vanaf mobiele devices te kunnen benaderen is niet afhankelijk van het aantal interfaces (GUI's) waarmee op oplossing beheerd zal worden. Derhalve wordt W7 gehandhaafd.

VRAAG 103

Inhoud. Inruil. Aangaande de inruil van hardware verzoekt inschrijver om toch meer specificaties vrij te geven dan wat is beschreven in 1.9. Bent u bereid om extra informatie over de in te ruilen omgeving te geven?

ANTWOORD 103

Nee, in de selectieleidraad staat reeds beschreven welke hardware vervangen dient te worden.

VRAAG 104

Proces. Selectieleidraad. In paragraaf 4.3 geeft u een toelichting op het beoordelingsproces. In het voorbeeld wordt duidelijk dat het om prijs en de waardering van de wensen gaat. Op welke wijze worden de documenten 3 (implementatieplan), 4 (risicoanalyse) en 5 (expertise en ervaring) meegenomen in de beoordeling meegenomen en hoe gaat u dit beoordelen?

ANTWOORD 104

Uit het implementatieplan moet blijken dat er rekening is gehouden met de vakantieperiodes én dat de termijn voor livegang op uiterlijk 1 november 2021 zal worden gehaald. Dit document wordt onderdeel van de Opdrachtovereenkomst.

Uit de risicoanalyse moet blijken dat de belangrijkste risico's zijn geïdentificeerd en er een voor L1 acceptabel voorstel staat voor risicoverdeling inclusief een overzicht van de meest geschikte mitigerende maatregelen voor de geïdentificeerde risico's. Dit document wordt onderdeel van de Opdrachtovereenkomst.

De expertise en ervaring wordt ter kennisgeving aangenomen en van inschrijver wordt verwacht dat deze gedurende het uitvoeren van de dienstverlening zal inzetten en, bij vervanging, minimaal dezelfde expertise en ervaring gaat inzetten. Dit document wordt onderdeel van de Opdrachtovereenkomst.

Bovenstaande drie (3) onderwerpen wegen niet mee in het beoordelingsmodel.

VRAAG 105

Proces. Selectieleidraad. In hoofdstuk 3 geeft u aan welke documenten u in de beantwoording wenst terug te zien. Er staat echter nergens benoemd aan welke vorm de kwaliteitsstukken dienen te voldoen. Bijvoorbeeld het maximum aantal pagina's of welk lettertype. Staat het inschrijver vrij om dit naar eigen inzicht te doen?

ANTWOORD 105

Ja, dat staat de inschrijver vrij. L1 hecht aan goede degelijke inschrijvingen en daar passen onnodige beperkingen in omvang, regelafstanden, lettertypen en -grootte niet bij. Hierbij geldt wel, gelieve niet onnodig lange teksten in te dienen.

VRAAG 106

Inhoud. Ransomware. EA 2: De aangeboden dienstverlening moet zodanig zijn beveiligd dat de data nimmer geïnfecteerd kan raken (bijvoorbeeld door ransomware of anderszins). Naar aanleiding van bovenstaande eis en de vragen die in de eerste NVI rondom de eis EA 2 gesteld zijn willen wij u verzoeken om de formulering van deze eis aan te passen. In letterlijke zin: betekend het dat als data nimmer geïnfecteerd mag raken, deze data nimmer toegankelijk mag worden gemaakt voor externe processen. Dit omdat iedere mogelijkheid tot bewerking van data leidt tot een risico op virus en/of ransomware infectie van de data. Hoe goed de beveiliging is, de kans op infectie is nooit nimmer. Vasthouden aan deze definitie zou L1mburg te maken kunnen krijgen met een systeem dat onbruikbaar is voor het doel. Onze inschatting is dat L1mburg opzoek is naar een storage dienstverlening waarbij het mogelijk moet zijn om bepaalde datasets zo op te slaan dat de data die er op beschreven staat niet (of voor een bepaalde periode van tijd) meer gewijzigd/verwijderd of geïnfecteerd kan worden. Dit wordt veel al ingevuld met een storage techniek als WORM (Write One Read many). Dergelijk techniek wordt veelal toegepast voor het veilig opslaan van dataset zoals document- en beeld archieven als ook bepaalde back-up of referentie datasets. Daarnaast is onze inschatting dat L1mburg opzoek is naar een storage dienstverlening waarbij het mogelijk moet zijn om van bepaalde data sets onveranderbare kopieën te maken die niet kunnen worden gewijzigd en of verwijderd en dus ook niet door ransomware geïnfecteerd worden. Veel fabrikanten hebben hier oplossingen voor en is veelal gebaseerd op snapshot technologie. We willen adviseren om het woord nimmer te laten vervallen in deze uitvraag en de functionele eis van het onveranderbaar opslaan / nimmer geïnfecteerd kunnen raken van data op een andere manier te formuleren.

ANTWOORD 106

EA 2 is als volgt aangepast:

“De aangeboden dienstverlening moet zodanig beveiligd zijn dat de kans op infectie van de data (bijvoorbeeld door ransomware of anderszins) zo klein mogelijk is gegeven de daarvoor beschikbare beveiligingsmiddelen en maatregelen zoals die door professionele bedrijven worden toegepast”. Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze aan deze eis invulling zal worden gegeven.

VRAAG 107

Inhoud. Wens 2. Het aantal harddisks/SSD's dat wordt ingezet is dermate groot dat er nimmers sprake kan zijn van dataverlies: waarde €30.000. Het woord nimmers of nimmer suggereert dat er een systeem met SSD's of HDD's moet worden aangeboden waarbij het falen van componenten niet mogelijk is. Vanuit de praktijk weet iedereen die met IT bezig is dat IT componenten kunnen falen. Ondanks dat het tegelijk falen van alle disken als kans nagenoeg nihil is, blijft deze altijd aanwezig en is het bieden van nimmer data verlies uitgesloten. We willen u verzoeken om deze wens te herformuleren.

ANTWOORD 107

De inschrijver beschrijft op welke wijze wordt gewaarborgd dat er zo min mogelijk dataverlies kan optreden. Indien uit die beschrijving blijkt dat het beperken van dataverlies voldoende is geborgd, zal deze wens positief worden beoordeeld.

VRAAG 108

Juridisch. Verwerkersovereenkomst Art. 11.2. Bent u bereid art. 4.3 aan te vullen: “De audit zal nimmer worden uitgevoerd door een bedrijf of organisatie die als concurrent van Opdrachtnemer kan worden beschouwd. De auditor zal voor aanvang van zijn werkzaamheden ten genoegen van Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.”

ANTWOORD 108

L1 kan instemmen met het toevoegen van de eerste zin. De tweede zin niet want desbetreffende auditor moet de resultaten kunnen delen met L1 (en dan kan deze niet gebonden zijn aan een geheimhoudingsverklaring waarvan L1 thans de inhoud niet kent).

VRAAG 109

Juridisch. Verwerkersovereenkomst. Aan het treffen van extra beveiligingsmaatregelen kunnen (aanzienlijke) kosten verbonden zijn. Indien die maatregelen specifiek en uitsluitend voor Omroepbedrijf Limburg moeten worden gemaakt is een passende financiële regeling op haar plaats. Bent u daarom bereid de volgende passage aan de verwerkersovereenkomst toe te voegen: “Indien Opdrachtgever specifiek en uitsluitend voor hem (Opdrachtgever) aanvullende beveiligingsmaatregelen wenst, welke aanvullende maatregelen extra werkzaamheden en/of extra kosten voor Opdrachtnemer met zich mee zullen brengen, zal uitvoering eerst plaatsvinden na schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.”

ANTWOORD 109

L1 is daartoe niet bereid; van professionele inschrijvers wordt verwacht dat ze reeds over adequate beveiligingsmaatregelen beschikken.

VRAAG 110

Juridisch. Verwerkersovereenkomst. Aan de uitvoering van nadere instructies in het kader van de verwerkersovereenkomst kunnen in beginsel (aanzienlijke) kosten verbonden zijn. Bent u daarom

bereid de volgende passage aan de verwerkersovereenkomst toe te voegen: “Indien een instructie extra werkzaamheden en/of extra kosten met zich meebrengt voor Opdrachtnemer, zal uitvoering eerst plaatsvinden na schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.”

ANTWOORD 110

L1 is daartoe niet bereid omdat het standpunt is dat er geen nadere instructies noodzakelijk zullen zijn in het geval bij professionele inschrijvers.

VRAAG 111

Juridisch. Verwerkersovereenkomst. De eerste overweging luidt nu: “voor zover Opdrachtnemer Persoonsgegevens Verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst, Opdrachtgever krachtens artikel 4, onderdeel 7 en onderdeel 8, van de Verordening kwalificeert als verwerkingsverantwoordelijke voor de Verwerking van Persoonsgegevens en Opdrachtnemer als verwerker;” Dat is niet geheel juist geformuleerd. Voorstel tot aanpassing: “voor zover Opdrachtnemer Persoonsgegevens Verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst, Opdrachtgever krachtens artikel 4, onderdeel 7 van de Verordening kwalificeert als verwerkingsverantwoordelijke voor de Verwerking van Persoonsgegevens en Opdrachtnemer krachtens artikel 4, onderdeel 8 van de Verordening kwalificeert als verwerker;” Eens?

ANTWOORD 111

Dat is correct. De tekst in de Verwerkersovereenkomst is hierop aangepast.

VRAAG 112

Juridisch. Opdrachtovereenkomst Art. 3. Deze bepaling bevat een verwijzing naar artikel 13.5 van de Arvodi 2018. Deze bepaling heeft enige verduidelijking. Wilt u daarom de bepaling als volgt aanpassen: “De maximale boete die gedurende de totale looptijd van de Overeenkomst geldt, is gesteld op Euro 250.000, --.”

ANTWOORD 112

Dat is thans ook al het geval.

VRAAG 113

Juridisch. Opdrachtovereenkomst. Deze bepaling spreekt over “de toegezegde wensen”. Deze bepaling wordt door Opdrachtnemer gelezen als “de door Opdrachtnemer aanvaarde wensen van Opdrachtgever”. Klopt deze uitleg?

ANTWOORD 113

Dat is correct.

VRAAG 114

Juridisch. Opdrachtovereenkomst. De gronden en de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden zijn uitgebreid geregeld in de ARVODI 2018. De bepaling hier in artikel 1.2 is daarom overbodig. Bovendien is de bepaling in artikel 1.2 onjuist omdat hier – naar wij aannemen abusievelijk ‘opzeggen’ en ‘ontbinden’ van de overeenkomst op één lijn worden gesteld. Opzegging en ontbinding zijn twee afzonderlijke rechtsfiguren met sterk verschillende (juridische en financiële) gevolgen. Bent u daarom bereid artikel 1.2 te schrappen?

ANTWOORD 114

Artikel 1.2 is geschrapt.

VRAAG 115

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 22.5. Het is denkbaar dat – bijvoorbeeld – in jaar 3 van de looptijd van het contract de overeenkomst door Omroepbedrijf Limburg wordt ontbonden wegens vermeende wanprestatie/verzuim van Opdrachtnemer. In dat geval zou het niet fair zijn als Opdrachtnemer de eerder ontvangen betalingen voor wel deugdelijk verleende diensten zou moeten terugbetalen, hetgeen temeer onredelijk zou zijn omdat Omroep Limburg de tot dan genoten (en wel deugdelijk verleende) diensten ook niet kan “terug geven”. De eerste volzin van artikel 22.5 lijkt die niet faire mogelijkheid wel te suggereren. Daarmee houdt deze bepaling geen rekening met de aard van de dienstverlening. Bent u daarom bereid art. 22.5 te wijzigen door dat in artikel 3 van de conceptovereenkomst op te nemen: “Artikel 22.5 wordt als volgt gewijzigd: Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtnemer ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.”

ANTWOORD 115

Het verzoek is afgewezen. Het artikel geeft knip en klaar aan dat het om onverschuldigde betalingen gaat.

VRAAG 116

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 21.3. Bent u tevens bereid onder d in artikel 21.3 te spreken van “toerekenbaar tekortschieten” in plaats van “tekortschieten”?

ANTWOORD 116

Nee, zie antwoord 75.

VRAAG 117

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 21.3. Bent u – vanuit het gezamenlijk belang van beide partijen - bereid in artikel 21.3 op te nemen dat Omroepbedrijf Limburg opdrachtnemer terstond zal informeren over een (voorgenomen) boete van de Autoriteit Persoonsgegevens en dat Opdrachtnemer in de gelegenheid zal worden gesteld om Omroepbedrijf Limburg bij te staan in het bezwaar/beroep tegen de boete van de Autoriteit Persoonsgegevens indien de door de Autoriteit Persoonsgegevens verweten gedragingen tevens Opdrachtnemer regaderen? In dat geval kunnen beide partijen gezamenlijk optrekken.

ANTWOORD 117

Niet op voorhand.

VRAAG 118

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 21.3. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor boetes van de toezichthouder is volgens artikel 21.3 niet in bedrag beperkt en te ruim. Dat is om meerdere redenen niet reëel, want:

- a. de hoogte van een boete die aan Omroepbedrijf Limburg wordt opgelegd kan niet alleen afhankelijk zijn van de inhoud/ernst van een eventuele fout van opdrachtnemer, maar volgens art 83 lid 2 AVG ook van factoren die geheel buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen, zoals de grootte van Omroepbedrijf Limburg, de mate en snelheid waarmee Omroepbedrijf Limburg

meewerkt aan een eventueel onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens en de vraag of Omroepbedrijf Limburg al eerder (in ander verband) de AVG heeft geschonden.

b. De AVG en het contract geven Opdrachtnemer geen mogelijkheid zich tegen eventuele geldboetes die rechtstreeks aan Omroepbedrijf Limburg worden opgelegd te verweren. Daarmee is het bestaan en de hoogte van de boete voor opdrachtnemer min of meer een gegeven.

Bent u bereid de boete eveneens te onderwerpen aan de elders in artikel 21.3 opgenomen beperking van aansprakelijkheid (plafondbedragen)?

ANTWOORD 118

Nee die bereidheid is er niet.

VRAAG 119

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 21.3. Bent u bereid de aansprakelijkheid voor dood en letsel, zoals te doen gebruikelijk, te beperken tot 1,25 miljoen Euro?

ANTWOORD 119

Tot 3 mln. is akkoord (die dekking is de norm in Nederland).

VRAAG 120

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 21.3. In deze bepaling wordt 5x gesproken over “de totale waarde”. Dat lijkt te impliceren dat er voor de toepassing van de tabel met aansprakelijkheidsbedragen in artikel 21.3 gekeken moet worden naar de totale contractwaarde over de gehele looptijd (5 jaar of 7 jaar?) van de overeenkomst. Dat is een disproportionele maatstaf. Opdrachtnemer verzoekt u de woorden “de totale waarde” te vervangen door “de totale waarde in het desbetreffende contractjaar”. Bent u tot die aanpassing bereid?

ANTWOORD 120

Nee, zie antwoord 75.

VRAAG 121

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 21.3. Het is redelijk dat Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk is voor indirecte schade. Bent u daarom bereid in de eerste volzin de woorden “...geleden dan wel te lijden schade...” te vervangen door “... geleden dan wel te lijden directe schade...”, en door tevens een nieuwe volzin aan artikel 21.3 toe te voegen, luidende: “Opdrachtnemer is niet aansprakelijk is voor indirecte schade.”?

ANTWOORD 121

Nee, zie antwoord 75.

VRAAG 122

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 19.1. Bent u bereid de regeling inzake de bankgarantie van artikel 19.1 te schrappen?

ANTWOORD 122

Heel artikel 19 is vervallen (zie de Opdrachtovereenkomst onder artikel 3).

VRAAG 123

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 18.5. Deze bepaling van art. 18.5 is niet in balans. De bepaling komt er o.a. op neer dat Opdrachtnemer verplicht is tot in lengte der tijden haar storage diensten voort te zetten zonder dat zij daarvoor betaald krijgt en zelfs zonder dat er enig uitzicht op betaling is. Dat kan Omroepbedrijf Limburg in redelijkheid niet van Opdrachtnemer verlangen, temeer nu het een meerjarencontract betreft. Bent u daarom bereid de bepaling te schrappen?

ANTWOORD 123

Nee, bovenstaande interpretatie is niet juist.

VRAAG 124

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 18.5. Indien u de voorgaande vraag ontkennend beantwoordt, bent u dan bereid als redelijke tussenoplossing de volgende bepaling of een bepaling van gelijke strekking in artikel 3 van de conceptovereenkomst op te nemen:

“Anders dan in artikel 18.5 Arvodi 2018 is bepaald, geldt dat Opdrachtnemer gerechtigd is de uitvoering van zijn diensten op te schorten indien aan de volgende cumulatieve voorwaarden is voldaan:

- (a) Opdrachtgever schiet tekort in de nakoming van haar verplichting tot betaling van onbetwiste vergoedingen die zijn verschuldigd onder de Overeenkomst uiterlijk dertig (30) dagen na de vervaldatum van de desbetreffende factuur, en de hoogte van de onbetwiste vergoedingen is tenminste gelijk aan het bedrag dat Opdrachtgever voor twee (2) maanden verlening van de Diensten is verschuldigd;
- (b) Opdrachtnemer heeft Opdrachtgever na de vervaldatum ten minste twee (2) aanmaningen verstuurd, met tussenpozen van minimaal twintig (20) dagen, en dit heeft niet geleid tot betaling door Opdrachtgever; en
- (c) Opdrachtnemer heeft zijn voornemen tot opschorting van de uitvoering van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na verzending van de twee (2) aanmaningen geëscaleerd naar de directie van Opdrachtgever, zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid.”

ANTWOORD 124

Nee, zie antwoord 75.

VRAAG 125

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 16.6. Bent u bereid aan artikel 16 de volgende bepaling toe te voegen (door dat in artikel 3 van de conceptovereenkomst op te nemen: “Opdrachtnemer is gerechtigd de aantoonbare prijsstijging van door hem in opdracht of onder instructie van Opdrachtgever bij een derde (bijv. een software-vendor of toeleverancier) aangeschafte programmatuur steeds aan Opdrachtgever door te belasten.”

ANTWOORD 125

Nee, zie EK1: “De prijs/prijzen van de aangeboden dienstverlening is “all-in”. Dat wil zeggen dat L1 niet geconfronteerd gaat worden met extra kosten zoals, bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, benodigde softwarelicenties (en updates daarvan), reis- en verblijfskosten, implementatiekosten, (af-)leveringen en installatie van apparatuur, testen, onderhoud, support, helpdesk, wisselkoers correcties. Dit alles gebaseerd op de prijs voor de dienstverlening voor de initiële looptijd van vijf (5) jaar (exclusief prijsindexering conform de ARVODI en BTW).”

VRAAG 126

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 16.4. De 10%-regel van de bepaling van art. 16.4 past niet goed bij de aard van de dienstverlening (storage), aannemende dat de omvang van de storage min of meer steeds zal blijven groeien. Bent u bereid deze 10%-regel te schrappen?

ANTWOORD 126

Meerwerk staat los van de omvang van de storage (waarvan de groei over 5 jaar gecalculeerd is). Derhalve zal deze regel niet geschrapt worden.

VRAAG 127

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 13.5. Bent u – in navolging van de voorgaande vragen over artikel 13.1 en 13.2 – bereid om ook de bepaling van artikel 13.5 inzake de boete wederkerig te maken (zulks door dat in artikel 3 van de conceptovereenkomst op te nemen)?

ANTWOORD 127

Nee, zie antwoord 75.

VRAAG 128

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 13.2. Bent u – in navolging van de voorgaande vraag over artikel 13.1 – bereid om ook de bepaling van artikel 13.2 wederkerig te maken (zulks door dat in artikel 3 van de conceptovereenkomst op te nemen)?

ANTWOORD 128

Nee, zie antwoord 75.

VRAAG 129

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 13.1. De geheimhouding is eenzijdig geregeld, d.w.z. deze geldt in artikel 13.1 Arvodi 2018 alleen voor Opdrachtnemer. Het is redelijk om de geheimhoudingsverplichting wederkerig te maken, d.w.z. door (in artikel 3 van de conceptovereenkomst) op te nemen dat ook opdrachtgever vertrouwelijk te achten (bedrijfs)informatie van Opdrachtnemer geheim dient te houden. Bent u daartoe bereid?

ANTWOORD 129

Ja, deze wederkerigheid is opgenomen onder 3 in de concept Opdrachtovereenkomst.

VRAAG 130

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 6.2. Artikel 6.2 gaat uit van de aanname dat er sprake is van een persoonsgebonden vorm van dienstverlening. Dat is bij de wijze waarop Opdrachtnemer haar storagewerkzaamheden heeft georganiseerd niet het geval. Stagediensten zijn naar hun aard persoonsonafhankelijk. Bent u daarom bereid in artikel 3 van de conceptovereenkomst op te nemen dat artikel 6.2 Arvodi niet van toepassing is?

ANTWOORD 130

Ja.

VRAAG 131

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 6.1. De eerste volzin van artikel 6.1 gaat uit van de aanname dat er sprake is van een persoonsgebonden vorm van dienstverlening. Dat is bij de wijze waarop Opdrachtnemer haar storagewerkzaamheden heeft georganiseerd niet het geval. Stagediensten zijn naar hun aard persoonsonafhankelijk. Bent u daarom bereid in artikel 3 van de conceptovereenkomst op te nemen dat artikel 6.1 Arvodi niet van toepassing is?

ANTWOORD 131

Ja.

VRAAG 132

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 4.5. Bij doorlopende IT-prestaties zoals meerjarige storage-diensten is niet sprake van acceptatie. De bepaling dat Omroepbedrijf Limburg niet verplicht is tot enige betaling voordat acceptatie heeft plaatsgevonden, past derhalve niet bij de aard van de dienstverlening. Bent u bereid in artikel 3 van de conceptovereenkomst op te nemen dat artikel 4.5 Arvodi niet van toepassing is?

ANTWOORD 132

Nee want de opdracht omvat mede het realiseren van een nieuwe storage infrastructuur inclusief de daarvoor benodigde apparatuur.

VRAAG 133

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 4.3. Bent u bereid art. 4.3 aan te vullen door in artikel 3 van de conceptovereenkomst toe te voegen: “De in artikel 4.3 bedoelde derde zal nimmer een bedrijf of organisatie zijn die als concurrent van Opdrachtnemer kan worden beschouwd. De derde zal voor aanvang van zijn werkzaamheden ten genoegen van Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.”

ANTWOORD 133

Ja zie antwoord 129.

VRAAG 134

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 4.1. De eerste volzin bepaalt dat Omroepbedrijf Limburg de resultaten van de Diensten binnen een termijn van 30 dagen na de dag van levering beoordeelt. Deze bepaling is passend bij diensten die bestaan uit eenmalige prestaties, zoals de beoordeling van een rapport. De bepaling past echter minder goed bij doorlopende IT-prestaties zoals meerjarige storage-diensten. Bent u daarom bereid deze bepaling te schrappen door dat expliciet op te nemen in artikel 3 van de conceptovereenkomst L1?

ANTWOORD 134

Nee gegeven het feit dat de opdracht tevens omvat het realiseren van een nieuwe storage infrastructuur inclusief de daarvoor benodigde apparatuur.

VRAAG 135

Juridisch. Arvodi 2018 Art. 4.1. Indien u de bepaling van de eerste volzin niet wenst te schrappen, bent u dan bereid de bepaling als volgt aan te passen (zults door dat te bepalen in artikel 3 van de conceptovereenkomst L1): “In afwijking van het bepaalde in art 4.1. eerste volzin van Arvodi 2018 beoordeelt Opdrachtgever de resultaten van de Diensten op de wijze en binnen een termijn zoals vastgelegd in de inschrijving van Opdrachtnemer.”

ANTWOORD 135

Nee zie antwoord 75. L1 kan vanzelfsprekend niet instemmen met een voorstel voor termijnen waarvan de inhoud thans niet bekend is.

VRAAG 136

Inhoud. SLA 4.4.1. Leverancier wil graag een totaaloverzicht van de standaardverzoeken vastleggen, zodat er geen discussie is over meerkosten hiervoor. Gaat u akkoord ermee dit apart vast te leggen?

ANTWOORD 136

Akkoord. Standaardverzoeken worden vastgelegd als bijlage bij de opdrachtovereenkomst na het voornemen tot gunning maar alvorens er daadwerkelijk wordt gegund. Zie in deze paragraaf 1.7 van de selectieleidraad wat de gevolgen kunnen zijn als er geen overeenstemming kan worden bereikt.

VRAAG 137

Inhoud. SLA bijlage III Overzicht KPI's. Welke beschikbaarheid bedoeld u bij "beschikbaarheid helpdesk/Servicedesk"?

ANTWOORD 137

Hierbij wordt gemeten of de helpdesk/servicedesk ook daadwerkelijk bereikbaar was in geval van incidenten tijdens de overeengekomen uren. Deze verduidelijking zal worden opgenomen in de SLA gedurende de uitwerking daarvan.

VRAAG 138

Inhoud. SLA bijlage III Overzicht KPI's. Niet alle normen voor de KPI's zijn in de documenten benoemd. Kunt u de normen voor de KPI's aangeven?

ANTWOORD 138

De normen voor de KPI's zullen in overleg met opdrachtnemer worden opgenomen in de SLA na het voornemen tot gunning maar alvorens er daadwerkelijk wordt gegund. Zie in deze paragraaf 1.7 van de selectieleidraad wat de gevolgen kunnen zijn als er geen overeenstemming kan worden bereikt.

VRAAG 139

Inhoud. SLA – 5.1.2. U spreekt hier over gebruikers. Dienstverlening is echter niet erop gebaseerd dat de (eind)gebruikers contact opnemen, maar een beperkt aantal geautoriseerde personen. Verzoek dit aan te passen naar “geautoriseerde gebruikers”.

ANTWOORD 139

Akkoord, de concept SLA is op dit punt aangepast.

VRAAG 140

Inhoud. SLA – 2.1.2. Indien deze eis niet kan vervallen, dan zou aanbieder willen voorstellen deze eis aan te passen dat enkel P1 incidenten die direct gevolg zijn van het niet functioneren van de geleverde oplossing meetellen.

ANTWOORD 140

Artikel 2.1.2 is vervallen, de concept SLA is op dit punt aangepast..

VRAAG 141

Inhoud. SLA – 2.1.2. U geeft aan dat de beschikbaarheid gerelateerd is aan openstaande P1 en P1 incidenten en of gebruikers de dienstverlening kunnen gebruiken. Verzoek deze eis te laten vervallen, deze is niet reëel.

Voor de oplostijden van P1 en P2 zijn aparte oplostijden in de SLA benoemd en staan los van beschikbaarheid.

Daarnaast wil aanbieder ook actief meewerken aan incidenten die mogelijk niet aan de storageoplossing gerelateerd zijn, om de dienstverlening naar L1 maximaal te ondersteunen. Deze eis ondermijnt dit en zal zeker niet bijdragen aan een hogere tevredenheid van de eindgebruikers.

ANTWOORD 141

Zie antwoord 140.

VRAAG 142

Inhoud. Wensen gevraagde dienstverlening / W6. Aangeboden dienstverlening kan per kwartaal worden herijkt. Indien binnen 5 tot 7 jaar echter nieuwe standaarden of normen worden geïntroduceerd, die ingrijpende aanpassing van de omgeving vereisen, dan kan dit niet onbeperkt binnen SLA worden uitgevoerd en zal in overleg bekeken worden wat mogelijk en wenselijk is. Kan de wens hierop worden aangepast?

ANTWOORD 142

Het is begrijpelijk dat bepaalde aanpassingen niet binnen SLA kunnen worden uitgevoerd. Er zal in dat geval in overleg naar de mogelijkheden gekeken worden. De wens wordt niet aangepast.

VRAAG 143

Inhoud. Wensen gevraagde dienstverlening / W5. Aanbieder gaat er vanuit dat u front-end latency en de latency bedoeld gemeten op de geleverde oplossing. Is deze aanname correct?

ANTWOORD 143

Nee, bedoeld wordt de front-end latency en latency gemeten op de geleverde oplossing indien deze on-premise bij L1 in Maastricht staat. Indien een licentievorm wordt aangeboden zal de inschrijver op een andere wijze moeten aantonen dat deze performance on-premise in Maastricht behaald wordt.

VRAAG 144

Inhoud. Eisen aan block storage / EBS2. Kunt u de eis van 100% in-line datareductie laten vervallen indien de juiste capaciteit/performance wordt geleverd? Eis drijft enkel de prijs op terwijl het resultaat nagenoeg nihil is voor videobestanden.

ANTWOORD 144

Deze eis geldt alleen voor de block-storage waarvan gebruik wordt gemaakt door het VMware-cluster. Hier zijn nauwelijks tot geen videobestanden aanwezig. Eis blijft gehandhaafd.

VRAAG 145

Inhoud. Eisen aan de beschikbaarheid van de dienstverlening EB3. Kunt u deze eis laten vervallen indien de SLA van aanbieder (met gelijke voorwaarden) wordt gebruikt?

ANTWOORD 145

Indien de SLA van aanbieder 100% gelijk is aan de SLA zoals is opgenomen als contractmodel 4 dan wordt automatisch aan deze eis voldaan.

VRAAG 146

Inhoud. Eisen aan de beschikbaarheid van de dienstverlening EB1 / antwoord 50. U geeft aan een beschikbaarheid van 99,98% op jaarbasis te willen hebben over de totaaloplossing. Totaaloplossing omvat meer dan enkel de door aanbieder geleverde apparatuur. Gaat u ermee akkoord dat de beschikbaarheid enkel over de door leverancier geleverde oplossing gaat?

ANTWOORD 146

De beschikbaarheid geldt voor de door dienstverlener geleverde oplossing. Hieronder valt alle door dienstverlener geleverde apparatuur, software, koppelvlakken en inrichting.

VRAAG 147

Inhoud. Eisen aan opslag van bestanden / EOB4 / Antwoord 39. U geeft aan de eis van S3 niet te willen laten vervallen. Gaat u er dan mee akkoord dat aanbieder deze eis oplost middels een alternatief zoals bijvoorbeeld een extra gateway?

ANTWOORD 147

Nee, de eis is aangepast naar "S3 en HDFS moeten worden ondersteund".

VRAAG 148

Inhoud. Eisen aan opslag van bestanden / EOB3. In EC1 zijn de benodigde capaciteiten per type data opgegeven. In EOB3 staat dat de oplossing met tiers binnen de storage oplossing maar ook naar de cloud moet werken. Geldt de eis voor tiering voor alle type data? Meer specifiek ook voor de VMware omgeving op block storage?

ANTWOORD 148

Deze eis geldt alleen voor de file-storage, niet voor de block-storage.

VRAAG 149

Inhoud. Eisen aan opslag van bestanden / EOB3. De terminologie nodes duidt op een bepaald type oplossing. Kan deze terminologie worden geschrapt zodat inschrijver de vrijheid heeft de beste oplossing te selecteren ook als die niet uit nodes bestaat?

ANTWOORD 149

EOB3 is als volgt aangepast:

"De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, uit een tiermodel bestaan dat én schaalbaar is én als één bestandssysteem wordt gepresenteerd. De data moet door middel van 'polices' automatisch en transparant kunnen worden verplaatst binnen het cluster naar de verschillende storagepools en buiten het cluster en naar de cloud."

VRAAG 150

Inhoud. Eisen aan opslag van bestanden / EOB2. Is deze eis relevant als in het initiële ontwerp voldoende capaciteit en IO/Throughput is voorzien voor 7 jaar? Specificeer de maximaal gevraagde io/Throughput. Bij een kleine capaciteitsuitbreiding zullen niet per definitie andere resources meeschalen. Kan deze eis vervallen dan wel aangepast worden?

ANTWOORD 150

Ja deze eis is relevant en kan niet vervallen dan wel worden aangepast want met deze eis wil L1 bewerkstelligen dat de aangeboden oplossing de mogelijkheid heeft om bij onvoorziene extra groei in capaciteit en/of performancebehoefte ook de bandbreedte en processorcapaciteit eenvoudig uit te breiden.

VRAAG 151

Inhoud. Eisen aan opslag van bestanden / EOB1. U vraagt hier om "volstrekt schaalbaar" te zijn. Indien u dit niet kunt specificeren, kunt u dan aangeven hoeveel procent u verwacht maximaal te kunnen uitbreiden.

ANTWOORD 151

De verwachte uitbreiding staat beschreven in EC1. EOB1 gaat met name over onvoorziene uitbreiding van de capaciteit. Dat is onmogelijk in een percentage uit te drukken.

VRAAG 152

Inhoud. Eisen aan opslag van bestanden / EOB1. U vraagt hier om “volstrekt schaalbaar” te zijn. Kunt u dit specificeren?

ANTWOORD 152

De oplossing moet de mogelijkheid hebben om de capaciteit uit te breiden zonder het bestaande systeem te vervangen of te koppelen met een ander systeem.

VRAAG 153

Inhoud. Algemene eis EA12. Inschrijver kan voor deze omgeving geen garanties geven over RPO/RTO aangezien de VMware uitwijk geen onderdeel van de uitvraag is. Gaat u akkoord om dit in de SLA te vermelden?

ANTWOORD 153

In EA12 staat reeds vermeld dat de block-storage van deze eis is uitgesloten.

VRAAG 154

Inhoud. Algemene eis EA12. De block-storage wordt niet gerepliceerd naar Venlo maar op basis van de backup omgeving in Engie. Hoe is deze uitwijk ingericht? Wordt er door vmware naar de uitwijk gerepliceerd of is dit op basis van dagelijkse backups?

ANTWOORD 154

De uitwijk is ingericht als een volwaardige VMware-omgeving met meerdere ESXi-servers. VM's worden op basis van dagelijkse backups opgeslagen in datacenter Engie.

VRAAG 155

Inhoud. Algemene eis EA11 / Antwoord 28. U geeft aan te willen vasthouden aan de eis van 80% raw capacity. Dit zal de prijs onnodig opdrijven, terwijl het juist van belang is om naar de benodigde capaciteit te kijken. Bent u alsnog bereid deze eis te laten vervallen?

ANTWOORD 155

Ja, deze eis is vervallen.

VRAAG 156

Inhoud. Algemene eis EA7 / Antwoord 22. Kunt u aangeven welke minimale specificaties van de snelheid u wenst voor de “significant betere performance”?

ANTWOORD 156

Minimale waarden van “significant betere performance” staan beschreven in W4 en W5.

VRAAG 157

Inhoud. Algemene eis EA7 / Antwoord 22. U spreekt uit de eis van SSD te willen handhaven in verband met de wens een significant betere performance te willen krijgen. Gaat u ermee akkoord de SSD eis te laten vervallen, als de aanbieder een aanbidding doet waar ook een betere performance op zit?

ANTWOORD 157

Nee, de eis van SSD in de high-performance tier blijft bestaan.

VRAAG 158

Inhoud. Algemene eis EA7 / Antwoord 22. U spreekt uit de eis van SSD te willen handhaven in verband met de wens een significant betere performance te willen krijgen. Gaat u ermee akkoord de SSD eis te laten vervallen, als de aanbieder een aanbidding doet waar ook een betere performance op zit?

ANTWOORD 158

Nee, de eis van SSD in de high-performance tier blijft bestaan.

VRAAG 159

Inhoud. Algemene eis EA6 / Antwoord 21. U geeft aan de eis EA6 niet te laten vervallen. Gaat u ermee akkoord dat de aanbieder zelf een oplossing aanbiedt waarmee deze eis gerealiseerd kan worden.

ANTWOORD 159

Indien deze eis daarmee aantoonbaar gerealiseerd kan worden wel. Bewijslast ligt bij inschrijver.

VRAAG 160

Inhoud. Antwoord 19 / Algemene eis EA4. In EA4 stelt u een herijking van de dienstverlening voor per kwartaal om aan de actuele standaarden te voldoen. Hierbij bestaat dan dus ook de mogelijkheid dat er op financieel vlak een herijking moet plaatsvinden, vanwege eventuele uitbreidingen. Klopt deze stelling?

ANTWOORD 160

Ja, financiële herijking zal alleen plaatsvinden in geval van niet-voorziene uitbreidingen die buiten de gecalculeerde groei vallen. Reguliere uitbreidingen moeten ook financieel gezien worden meegenomen in de inschrijving zoals in artikel 1.6 van de selectieleidraad is vastgelegd.

VRAAG 161

Contract. Antwoord 34. U geeft aan niet akkoord te gaan met een SLA van de aanbieder als de servicelevels niet gelijk zijn. Gaat u akkoord met de SLA van de aanbieder waarin de Servicelevels minimaal gelijk zijn dan uw huidige SLA?

ANTWOORD 161

Zie antwoord 145.

VRAAG 162

Inhoud. Antwoord 14 Nvl1 / EA2. In antwoord 14 van de Nvl1 geeft u aan dat opdrachtgever de data beveiligd en bewaakt voor ransomware. Ransomware gaat ook juist over de data binnen de VM's, die weer op de storage systemen zelf draaien en niet het onderliggende storage systeem zelf. Vanuit dit oogpunt vraagt de aanbieder dan ook deze eis te laten vervallen.

ANTWOORD 162

EA 2 is als volgt aangepast:

“De aangeboden dienstverlening moet zodanig beveiligd zijn dat de kans op infectie van de data (bijvoorbeeld door ransomware of anderszins) minimaal is”. Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze aan deze eis zal worden voldaan.

VRAAG 163

Inhoud. SLA 3.3 oplostijden. U schaaft oplostijden van Problems en wijzigingen gelijk aan de incidenten matrix. Aanbieder zou graag de oplostijden van Problems en wijzigingen apart willen benoemen, zodat hier geen onduidelijkheid over is. Aanbieder heeft voor de standaard wijzigingen een apart overzicht hiervoor. Is het bespreekbaar deze toe te passen in lijn met de eisen die L1 stelt?

ANTWOORD 163

De lijst van standaard wijzigingen zal in overleg met opdrachtnemer worden opgenomen in de SLA na het voornemen tot gunning maar alvorens er daadwerkelijk wordt gegund. Zie in deze paragraaf 1.7 van de selectieleidraad wat de gevolgen kunnen zijn als er geen overeenstemming kan worden bereikt.

VRAAG 164

Inhoud. Algemeen. De eisen in combinatie met de voorgeschreven technische zaken, maken het voor aanbieder onmogelijk om een aanbieding te maken binnen het gestelde prijsplafond. Vraag is om de eisen en technische uitvraag aan te passen naar meer functionele uitvraag, zodat aanbieder ook een passende aanbieding kan doen.

ANTWOORD 164

Dit verzoek wordt niet gehonoreerd omdat reeds enkele mogelijk prijsopdrijvende Eisen zijn vervallen of gewijzigd.

VRAAG 165

Inhoud. Algemeen netwerk. Op de secundaire locatie in Venlo wordt nu gebruik gemaakt van een Cisco C3750E. Zijn er nog speciale features die u in de toekomst wilt gaan gebruiken?

ANTWOORD 165

Alle huidige gebruikte features die in de C3750E aanwezig zijn zoals layer-3, SFP(+) aansluitmogelijkheden, VLANS ondersteuning, native VLAN moet gewijzigd kunnen worden, inclusief redundant voeding.

VRAAG 166

Inhoud. Algemeen netwerk. Van welke features wordt momenteel gebruik gemaakt op de bestaande C3750E switch op de secundaire locatie in Venlo?

ANTWOORD 166

Layer-3, Vlans en SFP.

VRAAG 167

Inhoud. Algemeen netwerk. Op de secundaire locatie in Venlo wordt nu gebruik gemaakt van een Cisco C3750E. Wordt op de switch gebruikt gemaakt van dynamische routing?

ANTWOORD 166

Nee.

VRAAG 168

Juridisch. SLA Art. 2.5.1. 100% garantie op beveiliging is door niemand te geven. Om die reden verzoeken wij u 2.5.1 als volgt aan te passen: "Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen voor een zodanig niveau van beveiliging van de Dienstverlening op zodanige wijze dat onbevoegde derden geen toegang kunnen krijgen tot de Dienstverlening. Opdrachtnemer staat er echter niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is."

ANTWOORD 168

Het verzoek is afgewezen. L1 wenst meer dan alleen een inspanningsverplichting.

VRAAG 169

Juridisch. SLA Art. 2.4.2. Omdat opdrachtnemer de monitoring doet, is de volgende aanvulling wenselijk: “Behoudens door Opdrachtnemer te leveren tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.”

ANTWOORD 169

Het verzoek is afgewezen (twee keer Opdrachtnemer). Indien de tweede keer dat de term “Opdrachtnemer” in het voorstel staat zou moeten zijn Opdrachtgever, dan kan L1 wel instemmen.

VRAAG 170

Inhoud. SLA Art. 2.3.1. Art. 2.3.1. Uitval kan vele oorzaken hebben. De bepaling van 2.3.1. is alleen redelijk indien – kort gezegd – de uitval aan Opdrachtnemer en/of een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde te verwijten valt. Om die reden verzoeken wij u de eerste volzin als volgt aan te passen: “Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Dienstverlening zodanig is ingericht dat in het geval de Dienstverlening als gevolg van omstandigheden die aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn uitvalt of niet meer beschikbaar is, een productieverlies zoveel mogelijk wordt beperkt en niet de overeengekomen minimale beschikbaarheid zal overschrijden. “

ANTWOORD 170

Verzoek wordt niet gehonoreerd.

VRAAG 171

Inhoud. SLA Art. 2.2. Art 2.2. Wij wensen deze bepaling inzake “stabiliteit” geschrapt te zien. In een SLA worden meetbare prestatieverplichtingen vastgelegd, zoals bijvoorbeeld in het voorgaande lid is gedaan t.a.v. beschikbaarheid. Die meetbare prestatieverplichtingen worden doorkruist met een algemene, vage en open verplichting inzake “stabiliteit”. Deze bepaling is niet SMART. Bent u bereid de beide leden van art. 2.2 te schrappen?

ANTWOORD 171

Verzoek wordt niet gehonoreerd. Verstoringen en verminderde gebruiksmogelijkheden zoals het trager reageren van het systeem zijn wel degelijk meetbaar en dus SMART.

VRAAG 172

Inhoud. SLA Art. 2.21.3. Artikel 2.21.3 is onbegrijpelijk in het licht van het kopje van artikel 2.1.

- a. Het kopje spreekt over een beschikbaarheid per jaar. Artikel 2.2.3 spreekt over beschikbaarheid per kwartaal. Wat is de juiste tijdseenheid?
- b. Het kopje spreekt over “minimaal 99,98%”. Artikel 2.2.3 spreekt over “gemiddeld 99.0%”

Graag een nadere toelichting op deze (ogenschijnlijke?) tegenstelling.

ANTWOORD 172

Artikel 2.1.1 is juist. Artikel 2.1.3 is vervallen.

VRAAG 173

Inhoud. SLA Art. 2.2.3. Dit artikel is verkeerd genummerd. Dat moet zijn 2.1.3. Gaarne aanpassen.

ANTWOORD 173

Correct. Is aangepast.

VRAAG 174

Juridisch. SLA Art 2.1.2. Deze bepaling is onwerkbaar. De bepaling gaat er vanuit dat het enkele feit dat er een Prio 1 of Prio 2 open staat reeds niet-beschikbaarheid impliceert. Klopt het dat een Prio 1 of Prio 2 al “openstaat” vanaf het moment dat die gemeld wordt of pas nadat de Prio 1 of Prio 2 opgelost had moeten worden? Dat zijn twee verschillende ijkmomenten. Het lijkt erop dat de tekst van 2.1.2 van de eerste variant uitgaat.

ANTWOORD 174

Een Prio 1 of 2 staat inderdaad al open vanaf het moment van melding. Vanaf dat moment is de dienst namelijk niet of verminderd beschikbaar. De minimale beschikbaarheid is aangepast naar 99,95% per contractjaar.

VRAAG 175

Juridisch. SLA Art. 2.1.1. Bent u bereid tot de volgende aanpassing: “Het uitvoeren van onderhoud zal zoveel mogelijk minimaal vijf (5) Werkdagen van tevoren door Opdrachtnemer worden aangekondigd.”

ANTWOORD 175

Het verzoek is akkoord en doorgevoerd.

VRAAG 176

Juridisch. SLA Art. 2.1.1. Bent u bereid de bepaling van 2.2.1. als volgt uit te breiden:
“Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de beschikbaarheid wordt gerealiseerd indien en voor zover eventuele niet-beschikbaarheid van de Dienstverlening het directe of indirecte gevolg is van een handelen of nalaten van door Opdrachtgever zelf of onder haar eigen verantwoordelijkheid ingeschakelde derden, tenzij die derden op advies van Opdrachtnemer door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.”

ANTWOORD 176

Het verzoek is gehonoreerd. De SLA is op dit punt aangepast.

VRAAG 177

Juridisch. SLA Art. 2.1.1. Bent u bereid de bepaling van 2.1.1 als volgt aan te passen: “De Dienstverlening is gedurende het Beschikbaarheidsvenster beschikbaar in 99.98% van de tijd gemeten per contractjaar. Deze beschikbaarheid wordt niet gerekend over de periode van uitval wegens overeengekomen en/of regulier onderhoud.”

ANTWOORD 177

Akkoord. De minimale beschikbaarheid is tevens aangepast naar 99,95% per contractjaar. De SLA is op dit punt aangepast.

VRAAG 178

Juridisch. SLA Art. 2. Bent u bereid aan art. 2 toe te voegen: “Opdrachtnemer zal Opdrachtgever onverwijld informeren omtrent omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op een Serviceniveau.”

ANTWOORD 178

Akkoord. De SLA is op dit punt aangepast.

VRAAG 179

Juridisch. SLA art. 2. Art. 2. Deze bepaling luidt: “Opdrachtnemer garandeert de Serviceniveaus beschreven in dit artikel 2.”

Het realiseren van een serviceniveau is mede afhankelijk van een professionele handelwijze aan de zijde van opdrachtgever. Zo kan bijvoorbeeld de beschikbaarheid van systemen niet worden gegarandeerd als de systemen van opdrachtnemer door onoordeelkundig gebruik aan de zijde van opdrachtgever bijvoorbeeld geïnfecteerd worden met ransomware. Of wegens gebrekkig onderhoud van IT dat niet bij opdrachtnemer in beheer is (eigen IT van opdrachtgever). Ook bevat de bepaling ten onrechte geen beperking tot het Beschikbaarheidsvenster (zoals gedefinieerd in artikel 1.1).

Om die reden is het redelijk de bepaling van artikel 2 te kaderen, bijvoorbeeld als volgt:
 “Opdrachtnemer zal er voor zorgdragen dat de overeengekomen Serviceniveaus zoals beschreven in artikel 2 binnen het Beschikbaarheidsvenster gerealiseerd worden onder de voorwaarde dat enig verwijtbaar handelen of nalaten van (medewerkers van) Opdrachtgever en/of gebrekkig onderhoud van niet bij Opdrachtnemer in beheer zijnde software en/of hardware aan de zijde van Opdrachtgever het realiseren van de overeengekomen Serviceniveaus belemmert of verhindert.”

Bent u bereid dit in die zin aan te passen?

ANTWOORD 179

Ja, zie de aanpassingen in dit artikel.

EINDE NOTA VAN INLICHTINGEN 2