

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
1.	BD	2	7	Kan opdrachtgever bevestigen dat de bestaande kabelwegen vrij toegankelijk zijn en voldoende capaciteit hebben voor de nieuwe kabels? Kan opdrachtgever tevens bevestigen dat er geen hak- en breekwerkzaamheden noodzakelijk zijn?	Binnen de SVB panden zijn geen hak- en breekwerkzaamheden noodzakelijk.
2.	BD	2	7	Kan Aanbestedende Dienst er mee akkoord gaan dat de, in de markt gebruikelijke, minimale contractduur per verbinding minimaal 36 maanden bedraagt? M.a.w. als een verbinding binnen deze termijn van 36 maanden al weer wordt opgezegd, er wel een afrekening in rekening mag worden gebracht?	Nee, de SVB gaat niet akkoord met een minimale contractduur per verbinding van 36 maanden.
3.	Prijzenblad			Kan aanbestedende dienst het prijzenblad aanpassen waarbij er per locatie een tarief voor de diverse bandbreedtes wordt gegeven. Hiermee kan er een meer specifieke aanbieding per locatie gedaan worden	Niet akkoord. De eenmalige kosten (tabblad 3) kunnen reeds worden opgegeven per locatie.
4.	BD	2	7	De huidige aanbieder heeft het voordeel dat alle verbindingen al gerealiseerd zijn. Om een gelijkwaardig leveling playing field te creëren wilt inschrijver vragen om de eenmalige kosten voor realisatie van de gevraagde verbindingen niet meer te laten	Niet akkoord. Zoals bij vele aanbestedingstrajecten is er ook hier sprake van een huidige leverancier voor deze dienstverlening. De SVB heeft voor een lange looptijd gekozen zodat de eenmalige implementatiekosten een relatief klein onderdeel uitmaken van de totale kosten Eenmalige kosten

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				wegen in de prijs beoordeling. En hier het prijzenblad en de beoordeling op aan te passen.	maken ook onderdeel uit van de totaalaanbieding voor deze opdracht. De SVB kan deze kosten niet uitsluiten in een objectieve beoordelingsmethodiek. Het level playing field betekent dat voor alle inschrijvers dezelfde regels, kansen en voorwaarden gelden en dat alle inschrijvers zo veel als mogelijk dezelfde informatie hebben en gelijk worden behandeld. Level playing field betekent niet dat eventuele voordelen van de zittende leverancier moeten worden weggenomen door de SVB.
5.	BD	2	7	Kan aanbestedende dienst als eis voor redundantie opnemen dat (Eis 3.3.7) glasvezel verbinding door twee verschillende carriers dient te worden geleverd op de locatie dit voorkomt dat als er een storing is bij één carrier de dienstverlening stopt? Hierdoor kan er carrier onafhankelijke redundantie worden gerealiseerd.	De wijze waarop de Inschrijver redundantie realiseert kan in subgunningcriterium 1 (oplossing) tot uitdrukking worden gebracht. Meer redundantie wordt hierbij positief gewaardeerd.
6.	BD	2	7	De bestaande leverancier heeft als zittende leverancier het voordeel dat bestaande voorzieningen gehandhaafd mogen blijven. Hierdoor ontstaat eenduidelijk kostenvoordeel. Wordt dit voordeel uitgesloten in de uiteindelijke beoordeling?	Zie het antwoord op vraag 4.

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
7.	BD	2	7	Kan de aanbestedende dienst aangeven op een schaal van 0 tot 10 hoe tevreden zij is over de huidige leverancier?	Dit is niet relevant voor een inschrijving op deze aanbesteding.
8.	BD	2	7	Heeft opdrachtgever contractuele afspraken gemaakt met de huidige leverancier(s) over de (re)transitie naar de nieuwe leverancier? Zo nee, hoe borgt opdrachtgever dat de huidige leverancier meewerkt aan de (re)transitie?	De SVB heeft de contractuele afspraak met de huidige leverancier dat deze mee zal werken aan een (re) transitie naar een nieuwe leverancier.
9.	BD	2	7	Verwacht de aanbestedende dienst dat gedurende de overeenkomst een aantal locaties zullen sluiten, verhuizen dan wel worden opgeheven? Zo ja, kan de aanbestedende dienst aangeven welke dit zijn en binnen welk tijdsbestek.	Op dit moment worden geen ontwikkelingen voorzien in verhuizing of opheffing van SVB locaties. In de toekomst valt dit echter nooit uit te sluiten en dat is precies de reden waarom de SVB de nodige flexibiliteit uitvraagt in deze aanbesteding.
10.	BD	2	7	Inschrijver verzoekt u alle wijzigingen die voortvloeien uit de NvI in een nieuw/bijgewerkte versie van de Gunningsleidraad toe te voegen, zodat hier geen misverstanden over kunnen ontstaan. Inschrijver stelt u deze vraag omdat deze bijlage integraal onderdeel uit komt te maken van de aanbieding. Graag uw bevestiging.	Wijzigingen die voortvloeien uit de NvI's m.b.t. de overeenkomst worden na de laatste Nota van Inlichten verwerkt in de aanbestedingsdocumenten (zoals een overeenkomst) die vervolgens zullen worden gepubliceerd op Tendersnet. Het Beschrijvend document zal in principe niet worden aangepast n.a.v de uitkomsten van de NvI's.

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
 Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
11.	BD	2	7	Hoe waarborgt aanbestedende dienst binnen deze aanbestedingsprocedures een level playing field voor alle deelnemers, bedenkende dat er reeds een partij is met veel kennis en kunde van de verbindinginfrastructuur bij de aanbestedende dienst?	Wij houden ons aan de AW2012. Zie tevens het antwoord op vraag 4.
12.	BD	2	7	Is de aannahme juist dat er ten tijde van alle omzettingen een ter zake kundig persoon van opdrachtgever ter plaatse is? Dit is nodig zodat de juiste LANkabel (s) verplaatst kunnen worden en dat de timing van de omzetting past bij de uitvoering van het werkproces van opdrachtgever. Of kan opdrachtgever voor omzetting de te migreren kabel eenduidig laten labelen door bijvoorbeeld de latende partij?	Uw aannahme is correct, de SVB zal hiervoor gepaste maatregelen nemen.
13.	BD	2	7	Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat alle locaties al gekoppeld zijn met Glasvezel?	Ja.
14.	BD	2	7	Kunt u na sluiting van de aanmeldmogelijkheid alle aanmelders voorzien van een afschrift van het proces verbaal van opening?	Na de opening van alle inschrijvingen volgt er een proces verbaal van opening wat gepubliceerd wordt bij de stukken op tenderned.

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
15.	BD	2	7	Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat de looptijd van de overeenkomst pas ingaat na oplevering van alle verbindingen? Maar wel vanaf het moment dat de eerdere verbinding actief zijn dat deze al worden gefactureerd per verbinding?	De looptijd van de overeenkomst gaat vooralsnog in op 1 mei 2022. De ingangsdatum van de overeenkomst staat los van de oplevering van verbindingen.
16.	BD	2	7	Kan de aanbestedende dienst ermee akkoord gaan dat, indien van toepassing, de eenmalige kosten/ aansluitkosten vooraf worden gefactureerd en binnen 30 dagen na opdrachtverlening worden voldaan?	Niet akkoord, betaling van facturen staat los van een termijn na opdrachtverlening.
17.	BD	2	7	Kan aanbestedende dienst aangeven hoe zij omgaat met de situatie dat bepaalde risico's zich openbaren tijdens de uitvoering die redelijkerwijs niet te voorzien waren op het moment van de inschrijving? Hierbij kan gedacht te worden aan bijvoorbeeld vervuilde grond, ongeregistreerde damwanden en archeologische aspecten die naar voren komen tijdens de uitvoering die tot gevolg kunnen hebben dat een locatie niet of alleen tegen zeer bezwaarlijke voorwaarden bijv. bij buitenproportionele kostenverhoging kan worden gerealiseerd. Gaat de	De SVB snapt uw vraag, maar we begrijpen niet de context waarin u de vraag stelt aangezien de risico's die u noemt niet aan de orde zijn.

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, dan ontvangt gegadigde graag een nadere toelichting.	
18.	BD	2	7	Inschrijver heeft de indruk dat de gunningsmethode er toe leidt dat partijen die beschikken over 'onnet' locaties in het voordeel zijn. Hoe gaat aanbestedende dienst hier een juiste vergelijking in maken?	Wij delen uw indruk niet.
19.	BD	2	7	Aanbestedende dienst vraagt om rekening te houden bij de aanbidding voor iedere locatie met een gemiddelde honderd meter interne bekabeling in bestaande kabel en leidinggoten/tracees. Aangezien dit mogelijk niet op iedere locatie noodzakelijk is werkt dit kostenverhogend. Gaat aanbesteder er mee akkoord als we deze extra bekabeling meer dan 10m als een optionele kostenpost aanbieden?	We herkennen niet dat ergens staat geformuleerd dat bij iedere locatie met 100 meter interne bekabeling rekening moet worden gehouden. Svp een verwijzing naar de tekst waar dit in onze uitvraag zou moeten staan.
20.	BD	2	7	De kosten van een opgeleverde WAN-verbinding worden pas doorbelast nadat de lijn door de Deelnemer actief in gebruik is genomen. Kan aanbesteder akkoord gaan dat maximale periode tussen oplevering en in gebruik name van maximaal 1 week ?	Niet akkoord.
21.	BD	2	7	Kunt u aangeven hoeveel locaties u verwacht dat er zullen gaan verhuizen in en kunt u aangeven op welke wijze u deze	Zie vraag 9.

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				mogelijke eenmalige verhuiskosten in het contract verwerkt wilt zien.	
22.	BD	4	4.1	Hierbij willen wij aanbestedende dienst verzoeken "Een kopie van de verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar (zie paragraaf 5.5.5.) pas 5 dagen na gunningsbeslissing te laten verifiëren". Inschrijver geeft met ondertekening van de UEA hierbij al aan te voldoen.	Niet akkoord.
23.	BD	2	7	Kan de aanbestedende dienst naast het maximale aantal pagina's aan geven aan welke overig vormeisen inschrijver dient te voldoen. Zoals lettertype, lettergrote, regelafstand, pagina marge etc. Om te borgen dat alle inschrijvers transparant en gelijkwaardig worden beoordeeld op het aspect kwaliteit.	De overige vormeisen zoals lettertype, lettergrootte, regelafstand, pagina marge laten we over aan de inschrijvers zolang de tekst maar goed leesbaar is.
24.	Beschrijvend document	2.3.1	8	Inschrijver bepaalt haar tariefstelling op basis van het initiële aantallen verbindingen en de looptijd van de verbindingen. Het tussentijds afstoten van verbindingen heeft een substantieel effect op de business case van Inschrijver. Heeft aanbestedende dienst op dit moment inzage in welke verbindingen gedurende de looptijd van de overeenkomst	De aanbestedende dienst heeft op dit moment geen inzage in welke verbindingen gedurende de looptijd van de overeenkomst afgestoten gaan worden en op welk moment dit gaat gebeuren.

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				afgestoten gaan worden en op welk moment dit gaat gebeuren zodat Inschrijver hiermee rekening kan houden in het bepalen van de tarieven?	
25.	Beschrijvend document	2.3.1	8	Wat is de planning met betrekking tot het vervallen van de datacenter-datacenter koppeling? Wat zijn de tijdslijnen met betrekking tot de uitbesteding van de SVB datacenters? Heeft SVB hiervoor al een selectieproces afgerond?	Op dit moment zijn er geen tijdslijnen bekend met betrekking tot het eventueel vervallen van de datacenter-datacenter koppeling dan wel de uitbesteding van de SVB datacenters. De selectieprocedure hiervoor moet nog worden opgestart. U mag er van uitgaan dat de feitelijke uitfasering de komende 2 jaar in ieder geval nog niet aan de orde is.
26.	Bijlage D1 Prijzenblad			De maandelijkse kosten voor DDOS bescherming worden niet meegenomen in de totale kosten? Betekent dit dat de DDOS bescherming op de centrale Internetverbinding als optie wordt uitgevraagd of is dit een omissie in het prijzenblad?	Dank voor de waarneming, dit betreft een omissie in het prijzenblad. Een nieuwe versie van het prijzenblad zal worden toegevoegd bij de tweede Nota van Inlichtingen.
27.	Bijlage G1 PvE	B-3	5	De logische verbindingen (Internet en WAN diensten) kunnen naar wens redundant of enkelvoudig worden afgenomen. Waarom dient de fysieke infrastructuur redundant aangeboden te worden als de logische verbinding enkelvoudig kan zijn?	Dit is toegelicht in bijlage O, paragraaf 3.1: "Gelijkwaardig aan de glas-infrastructuur zoals in de beschrijving van de huidige situatie, worden de Access Verbindingen gerealiseerd als een gemeenschappelijke glas-infrastructuur, waarover de verschillende internet-en WAN Diensten kunnen worden aangeboden. De huidige glasinfrastructuur wordt door

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					<p>SVB als een optimale oplossing ervaren op gebied van veiligheid, performance, schaalbaarheid, flexibiliteit en storingsgevoeligheid.</p> <p>Logische verbindingen moeten naar wens redundant of enkelvoudig kunnen worden afgenomen. De glas-infrastructuur op de 11 (elf) SVB locaties wordt hiertoe volledig redundant uitgevoerd, zodanig dat de kans op een langdurige verstoring (bijv. i.v.m. las-en graafwerkzaamheden, alsmede enkelvoudige uitval van apparatuur) minimaal is.”</p>
28.	Beschrijvend document	3.5.1	12	<p>De antwoorden in de eerste Nvl kunnen nieuwe inzichten opleveren waardoor er mogelijk nieuwe vragen ontstaan. Inschrijver verzoekt om naast verduidelijkingsvragen over de eerste Nvl ook nieuwe vragen te stellen in de tweede vragenronde. Gaat aanbestedende dienst daarmee akkoord?</p>	Akkoord.
29.	Beschrijvend document	4.1	17	<p>Inschrijver merkt op dat het UEA niet als in te vullen standaardformulier in Bijlage E is te vinden op Tendered. Kan aanbestedende dienst dit document alsnog beschikbaar stellen?</p>	Er wordt opnieuw een invulbare PDF versie van de UEA beschikbaar gesteld.
30.	Beschrijvend document	5.9	31	<p>De kwalitatieve criteria worden beoordeeld door terzake kundige materiedeskundigen.</p>	De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal 4 personen met de nodige ervaring en deskundigheid

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				Kan aanbestedende dienst aangeven uit hoeveel personen deze beoordelingscommissie bestaat, toelichten wat de functies zijn van deze materiedeskundigen en wie welk criterium gaat beoordelen? Of worden alle criteria door dezelfde deskundigen beoordeeld?	met betrekking tot de opdracht. Denk aan vertegenwoordiging vanuit Architectuur, Netwerkteam, Contract en Leveranciersmanagement, Service level management.
31.	Beschrijvend document	5.9	31	De ervaring leert dat in de praktijk niet snel een maximale score wordt behaald op een kwalitatief criteria. Hoe kan inschrijver meerwaarde bieden voor SGC-K1 t/m SGC-K3 om tot een maximale score te komen? Krijgt de partij met de beste beoordeling de maximale score toegekend?	De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. De score wordt toegekend aan de hand van het model onder paragraaf 5.9 van het Beschrijvend document. Het betreft hier geen relatieve beoordelingsmethodiek waarbij de Inschrijver met het hoogste aantal punten voor een bepaald subgunningscriterium automatisch de maximale score krijgt toegekend.
32.	Bijlage O	3.1	8	In de tekening staat vermeld dat de dark fiber verbinding tussen de DC locaties als optioneel wordt uitgevraagd. Dit is tegenstrijdig met het prijzenblad. Kan aanbestedende dienst aangeven wat correct is?	Het leveren van een redundante datacenter-datacenter koppeling is niet optioneel. Wel mag Inschrijver in plaats van 2 ethernetlijnen een ethernetlijn in combinatie met een dark fiber leveren. Zie Eis G-1 en G-2 uit Bijlage G1 Programma van Eisen.
33.	Bijlage O	2.3.1	6	Op dit moment wordt er een upgrade uitgevoerd van de centrale internet connectiviteit van 2Gbps naar 5Gbps op de	Inschrijver mag er vanuit gaan dat de lijnen contractvrij zijn.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				beide datacenters. Wanneer zijn deze internetverbindingen contractvrij?	
34.	Bijlage L	3	3	Telefonisch is de servicedesk bereikbaar tussen 08.00 en 18.00 voor alle service vragen en incidenten. De servicedesk is 24*7 bereikbaar voor uitsluitend incidenten. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord mits we dit kunnen lezen als: De Servicedesk is voor vragen enkel beschikbaar tussen 08.00 en 18.00 maar voor de aanname van incidenten 7*24.
35.	Bijlage L	4	4	<p>Inschrijver wil graag benadrukken dat het niet altijd mogelijk is om zich te conformeren aan elke SLA die door potentiële klanten wordt gevraagd. Inschrijver heeft een standaard SLA en geborgde afstemming in lijn met die SLA over het afhandelen van verstoringen met haar partners. Wij verzoeken Aanbestedende Partij om de standaard SLA's van leverancier te accepteren. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?</p> <p>Inschrijver hanteert 4 classificaties bij een incident te weten P1 totale dienst ernstig verstoord- P2 een deel van de dienst ernstig verstoord - P3 een dele van de dienst is</p>	<p>Bij SGC K3 wordt Deelnemer verzocht in een eigen format een concept Service Level Agreement (SLA) op te stellen. De daar onderstaande onderwerpen worden bij de uitwerking van de SLA als relevant ervaren, en deze aspecten wil de SVB dan ook terug zien in de SLA.</p> <p>Voor wat betreft het onderdeel 'Incident afhandeling' (de gehele paragraaf 4 van Bijlage L Service Level Requirements) gaat de SVB er echter mee akkoord dat de Inschrijver een andere prioriteit indeling en andere service niveaus aanbiedt dan door de SVB beschreven.</p> <p>De door de Inschrijver geboden services niveaus worden door de SVB als onderdeel van SGC K3 beoordeeld.</p>

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				verstoord (< 20%) P4 de dienst is licht verstoord. Daarbij horen onderstaande SLA's P1/P2 reactietijd 0,5/1 uur (afhankelijk van de dienst) Hersteltijd 95% <= 6uur, P3 responstijd 1 kantoor uur hersteltijd 95% <= 12 kantoor uren en P4 responstijd 1 kantoor uur/ 1dag afhankelijk van de dienst oplostijd 95% <= 6 werkdagen	
36.	Bijlage O	3.1	8	Gaat de opdrachtgever akkoord met het leveren van drie accessen van 10Gbps zodat totaal 30Gbps wordt geleverd?	Dit kan maar dient vanzelfsprekend niet ten koste te gaan van de gestelde eisen.
37.	Bijlage D1, prijzenblad,	Tabblad 4		Klopt het dat de logische verbinding zoals vermeld in scenario 2 niet hoger zal zijn dan 10Gbps en dat de inschrijver hiermee rekening zou moeten houden?	Inschrijver mag hiermee rekening houden als dit van invloed is om een kosten-optimale aanbidding te kunnen doen. De scenario's zijn echter bedoeld om tot een vergelijkingswaarde te komen en aan deze volumes kunnen geen rechten worden ontleend. Alleen de opgegeven maandelijkse kosten per bandbreedte kunnen in rekening worden gebracht.
38.	Bijlage O	3.3.4	11	IP-nummering: kan de inschrijver aannemen dat de SVB IP ranges uw eigen Provider-Independent (PI) adressen zijn?	Ja dat kunnen wij bevestigen.
39.	Bijlage O	3.3.4	11	IP-nummering: Indien de SVB IP ranges uw eigen Provider-Independent (PI) adressen	De SVB komt hier in de volgende NvI op terug.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				zijn kunt u dan aangeven hoe de LIR-support is ingeregeld?	
40.	Bijlage O	3.3.4	11	IP-nummering: kan de inschrijver aannemen dat de grootte van de SVB IP ranges minimaal /24 is?	Ja dat kunnen wij bevestigen
41.	Bijlage O	3.3.4	11	IP-nummering: Kunt u aangeven wat wordt bedoeld met de term leveranciers in sectie 3.3.4: IP-nummering, refererend naar: "met publieke adressen uit leveranciers IP-ranges"?	Met "leverancier" wordt "de inschrijver" bedoeld.
42.	Bijlage O	3.3.4	11	IP-nummering: Kunt u aangeven wat wordt bedoeld met de term meerdere publieke adressen in sectie 3.3.4: IP-nummering, refererend naar: "geconfigureerd met meerdere publiek adressen, zodat ze kunnen worden ingezet voor meerdere diensten"? Kun u hierbij aangeven of het gaat om meerdere nieuwe uit te geven PA space adressen vanuit de opdrachtnemer?	De internetlijnen moeten de internet-ontsluiting van meerdere websites of andere IT diensten met verschillende IP- adressen kunnen ondersteunen. Reeds aangegeven in paragraaf 3.3.4 is: "De lijnen t.b.v. centrale internet connectiviteit zullen worden geconfigureerd met publieke adressen uit SVB IP ranges, waarvan er voldoende beschikbaar zijn. De lokale breakout lijnen moeten worden geconfigureerd met publieke adressen uit leveranciers IP ranges."
43.	Bijlage G1	I-3	11	Aanbieder kan de CPE-apparatuur op uw locaties beschikbaar stellen in een portal voor aanbestedende dienst waarin de status van deze CPE-apparatuur realtime zichtbaar	Niet akkoord

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				is, SNMP read access is i.v.m. security redenen niet mogelijk. Zowel de aanbestedende partij als de inschrijver is nl. niet gebaat bij mogelijke security risico's. Gaat u hiermee akkoord i.p.v. de gevraagde SNMP read access op deze CPE-apparatuur?	
44.	Bijlage G1	A-13	4	Inschrijver merkt op dat de gedragscode van SVB geen onderdeel is van de aanbestedingsstukken. Kan aanbestedende dienst deze alsnog aanleveren?	Deze gedragscode is pas aan de orde zodra personeel van Opdrachtnemer voor langere tijd werkzaam is bij de SVB, niet voor kortstondige werkzaamheden. Desalniettemin zullen we de gedragscode alsnog beschikbaar stellen bij de tweede Nota van Inlichtingen.
45.	Bijlage G1	C-9	6	Gaat de opdrachtgever akkoord als de opdrachtnemer dezelfde functionaliteit behaald o.b.v. QoS gerelateerd aan de gevraagde CoS-support, waarbij SVB-parameters (o.b.v. IP, TCP-port, DSCP) oplevert voor de classificatie?	Akkoord
46.	Bijlage G1	C-12	7	In de markt is doorgaans 20msec Round Trip Delay (RTT) de standaard voor IP-VPN MPLS based laag-3 dienstverlening. De gestelde 10msec Round Trip Delay (RTT) is veelal van toepassing voor laag-2 dienstverlening. Gaat de opdrachtgever akkoord dat de gestelde 10msec (RTT) wordt gewijzigd naar de marktconforme 20msec conform laag-3 dienstverlening?	Niet akkoord. Zie vraag 97.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
47.	Beschrijvend document	4.13	20	Is een gevolmachtigde ook bevoegd om te tekenen? Uiteraard wordt een volmacht bij de Inschrijving gevoegd. Graag uw reactie.	Een gevolmachtigde is ook bevoegd om te tekenen indien een volmacht bij de Inschrijving is gevoegd.
48.	Bijlage G2	IBP-3.2	4	De medewerkers van opdrachtnemer hebben in hun arbeidsovereenkomsten een geheimhoudingsclausule geaccepteerd. Daarnaast worden er regelmatig trainingen en work-shops intern gegeven in het kader van compliance, security awareness en risk awareness. Opdrachtnemer gaat ervan uit hiermee te voldoen aan deze eis. Is deze aanname correct?	Uw aanname is correct.
49.	Bijlage G2	IBP-4.5.1	7	Opdrachtnemer wenst over de voorwaarden en condities van een dergelijke test in overleg te treden. Dit kan niet zonder meer eenzijdig worden bepaald en opgelegd door Opdrachtgever. Graag uw reactie in deze.	De scope, doel en impact (inclusief impact op service-delivery door de opdrachtnemer) van een penetratietest zullen van te voren besproken worden.
50.	Bijlage G2	IBP-6.1.3	9	Uiteraard werkt opdrachtnemer mee aan een dergelijk onderzoek, echter altijd binnen de wettelijke kaders. Graag de bevestiging van Opdrachtgever dat dit het geval is.	Een onderzoek moet plaatsvinden binnen de wettelijke kaders.
51.	Bijlage G2	IBP-6.2.1	9	Opdrachtnemer merkt op dat over de voorwaarden en condities van een audit partijen in overleg treden. Een	De SVB behoudt zich dit recht te allen tijde voor, maar zal daarover ook in overleg treden met de Opdrachtnemer.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				audit kan niet zonder meer eenzijdig door Opdrachtgever worden opgelegd en bepaald. Graag uw reactie in deze en wordt deze eis daarom aangepast?	
52.	Bijlage H	Artikel 2.5	6	In de rangorde bepaling staan de Nota's van Inlichtingen op plek 4. Opdrachtnemer is van mening dat deze Nota's op een hogere plek dienen te komen staan, aangezien hier de meest recente wijzigingen in worden opgenomen. Bent u bereid om deze Nota's in rangorde op een hogere plek te zetten? Bijvoorbeeld op plek 2?	Niet akkoord. De Overeenkomst en Arbit voorwaarden worden met de laatste Nota van Inlichtingen ter beschikking gesteld en omvatten derhalve de meest recente wijzigingen.
53.	Bijlage H	Artikel 3.4	8	Bent u bereid om de in dit artikel genoemde bedragen van EUR 2.5.000.000,- per jaar op een andere, meer evenwichtige manier te beperken vanuit bedrijfseconomisch en verzekeringstechnisch perspectief. In dat kader stelt Opdrachtnemer voor dat de aansprakelijkheid beperkt is tot EUR 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van EUR 2.500.000,- voor een reeks van gebeurtenissen per jaar. Gaat u hiermee akkoord?	Na intern beraad heeft de SVB besloten om artikel 26.2 en 26.3 van de Arbit volledig van toepassing te verklaren. Dit betekent dat de bullits in artikel 4.3 van de Overeenkomst aangaande artikel 26.2 en 26.3 niet meer van toepassing zijn. In een aangepaste overeenkomst zal dit verwerkt worden.
54.	Bijlage H	Artikel 8.3	11	Opdrachtnemer is van mening dat deze vrijwaring komt te vervallen als er sprake is van medeschuld of opzet aan de zijde van Opdrachtgever en diens leidinggevenden.	De SVB zal het gestelde in artikel 8.3 niet aanpassen. Indien opdrachtnemer meent dat het gestelde in artikel 8.3 niet aan de orde is in een situatie als daar beschreven, dan is het aan opdrachtnemer om een

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					toerekenbare tekortkoming of opzet aan de zijde van de SVB aan te tonen.
55.	Bijlage H	Artikel 8.4	12	Opdrachtnemer is van mening dat kosten voor rechtsbijstand en proceskosten voor eigen rekening en risico dienen te komen van elk van beide partijen. Slechts bij een gerechtelijke veroordeling, door middel van een executoriaal vonnis, is een partij verplicht om dergelijke kosten voor haar rekening te nemen. Graag uw akkoord in deze en wordt dit artikel daarom aangepast?	Niet akkoord. Indien 8.4 aan de orde is dan kan het niet zo zijn dat de SVB kosten moet maken voor toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de opdrachtnemer.
56.	Bijlage H	Artikel 9.5	12	De in dit artikel genoemde kosten dienen tevens aangetoond te worden en redelijk te zijn. Gaat u akkoord met deze nuancering?	De SVB begrijpt uw vraag niet. Artikel 9.5 gaat over kosten die de opdrachtgever vergoedt in het genoemde geval.
57.	Bijlage H	Artikel 10.3	13	Uiteraard werkt Opdrachtnemer hieraan mee, maar altijd in wederzijds overleg. Gaat u akkoord met deze nuancering?	Ja de SVB gaat hiermee akkoord.
58.	Bijlage H	Artikel 10.6	13	Een audit is mogelijk, maar partijen treden in overleg over de voorwaarden en condities en over de vraag welke derde deze audit gaat uitvoeren. Gaat u akkoord met deze nuancering?	Zie het antwoord op vraag 51.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
59.	Bijlage H	Artikel 15.2	14	Deze vrijwaring komt te vervallen als er sprake is van medeschuld danwel opzet aan de zijde van de aanbestedende dienst of diens leidinggevenden. Graag uw akkoord op dit voorstel.	De SVB zal het gestelde in artikel 15.2 niet aanpassen. Indien opdrachtnemer meent dat het gestelde in artikel 15.2 niet aan de orde is in een situatie als daar beschreven, dan is het aan opdrachtnemer om een toerekenbare tekortkoming of opzet aan de zijde van de SVB aan te tonen.
60.	Bijlage J	In zijn geheel		Opdrachtnemer merkt op dat het nog maar zeer de vraag is of een Verwerkersovereenkomst noodzakelijk blijkt te zijn voor de uitgevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer heeft voor een groot deel van haar dienstverlening wel degelijk zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking van Persoonsgegevens, neemt wel degelijk zelfstandig beslissingen aangaande het gebruik, de verstrekking aan derden en andere ontvangers, de duur van de opslag, de verwijdering danwel vernietiging van dergelijke gegevens. Het op voorhand accepteren van deze concept verwerkersovereenkomst is dan ook niet mogelijk. Afhankelijk van de concrete beoordeling van de te leveren dienstverlening zullen partijen moeten vaststellen welke rollen er van toepassing	De SVB neemt uw voorstel in beraad en komt hier in de volgende Nvl op terug.

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				zijn en dan dient ook bepaald te worden of de Verwerkersovereenkomst noodzakelijk is. Onderschrijft u dit uitgangspunt? Wordt er dan bijvoorbeeld na gunning, in wederzijds overleg, tussen partijen bepaald welke onderdelen op privacygebied al dan niet dienen te worden geregeld? Graag uw reactie in deze.	
61.	Bijlage H concept Overeenkomst WAN en Internetconnectiviteit	Art. 2.5	6	In de Nota van Inlichtingen worden o.a. afwijkingen ten aanzien van de ARBIT 2018 Voorwaarden overeengekomen. Het is derhalve niet logisch dat de Nvl in rangorde onder de ARBIT 2018 is opgenomen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever derhalve om de Nvl als bijlage 2 bij de Overeenkomst op te nemen. Stemt Opdrachtgever daarmee in?	Zie het antwoord op vraag 52.
62.	Bijlage H concept Overeenkomst WAN en Internetconnectiviteit	Art. 3.4 bullit 1	7-8	Inschrijver wenst dit artikel aan te passen in die mate dat inzien verzuim is ingetreden zonder dat de wederpartij daartoe in gebreke is gesteld en/of tijdelijke onmogelijkheid tot nakoming nooit tot een ontbindingsgrond voor de overeenkomst kan leiden. Is Opdrachtgever bereid om hiermee in te stemmen?	Nee. De SVB houdt vast aan het gestelde in artikel 3.4.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
63.	Bijlage H concept Overeenkomst WAN en Internetconnectiviteit	Art. 3.4 bullit 4	8	Kan Opdrachtgever bevestigen dat een eventuele boete als bedoeld onder bullit 4 altijd in mindering wordt gebracht op een eventuele schadevergoeding die voortkomt uit een schending van de geheimhoudingsbepaling(en)?	Nee. In mindering brengen is geen automatisme. Boetes en schadevergoeding zijn twee verschillende dingen.
64.	Bijlage H concept Overeenkomst WAN en Internetconnectiviteit	Art. 3.4 bullit 6	9	Inschrijver acht de maxima die nu zijn opgenomen in (de bijlagen bij) de Overeenkomst aanzienlijk hoog. Inschrijver verzoekt derhalve deze bullit/ artikel 26.2 ARBIT aan te passen naar maximaal € 750.000 per gebeurtenis en maximaal €1,5 mio per jaar. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee de SVB kan hier niet mee instemmen. Zie het antwoord op vraag 53.
65.	Bijlage H concept Overeenkomst WAN en Internetconnectiviteit	Art. 3.4 bullit 7	9	Inschrijver verzoekt de maxima in deze bullit aan te passen naar maximaal 50% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en maximaal 100% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per jaar. Het is voor Inschrijver belangrijk dat het bedrijfsrisico in een reële verhouding staat tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van haar diensten bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Is Opdrachtgever bereid met dit voorstel in te stemmen?	Nee; de SVB is hiertoe niet bereid. Zie antwoord op vraag 53.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
66.	Bijlage H concept Overeenkomst WAN en Internetconnectiviteit	Art. 8.4	11-12	Ongelimiteerde vrijwaringen of aansprakelijkheidsbepalingen zijn voor Inschrijver niet acceptabel. Het is voor Inschrijver cruciaal dat het bedrijfsrisico in een reële verhouding staat tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van haar diensten bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Stemt Opdrachtgever ermee in om de vrijwaring die is opgenomen in dit artikel in lijn te brengen met de beperkingen die tussen partijen worden overeengekomen met betrekking tot aansprakelijkheid?	Niet akkoord. Indien 8.4 aan de orde is dan kan het niet zo zijn dat de SVB kosten moet maken voor toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de opdrachtnemer.
67.	Bijlage H concept Overeenkomst WAN en Internetconnectiviteit	Art. 9	12	Inschrijver kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord "garandeert" lijkt het erop dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	De SVB wil het gestelde in artikel 9 niet aanpassen. Uiteraard zal de SVB altijd de redelijkheid in het oog houden. Daarnaast is artikel 27 van de Arbit aan de orde.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
68.	Bijlage H concept Overeenkomst WAN en Internetconnectiviteit	Art. 14	14	<p>Inschrijver wenst op te merken dat zij uit eigen beweging reeds een social return programma in haar bedrijfsvoering heeft geïntegreerd.</p> <p>De daarop aanvullende social return verplichting die in deze overeenkomst is opgenomen van 2% van de waarde van de Opdracht is daarom een behoorlijk bedrag. Inschrijver acht het redelijker om "2%" hier aan te passen naar "1%" van de waarde van de Opdracht. Dit is volgens Inschrijver een goede incentive om iets terug te doen voor de maatschappij en daarmee een significante bijdrage te leveren in het kader van Social Return – bovenop haar reeds bestaande inzet op het gebied van social return - zonder dat Inschrijver zich genoodzaakt moet zien om de tarieven te verhogen.</p> <p>Kan Opdrachtgever akkoord gaan met deze aanpassing?</p>	<p>Nee. Dit is SVB breed beleid. Er is goed nagedacht over de social return verplichting die we een mogelijke opdrachtgever in deze opleggen.</p> <p>Conform de Handleiding Social Return hanteert de SVB voor de invulling van social return de Bouwblokkenmethode. Opdrachtnemer kan via 3 'peilers' invulling geven aan de verplichting; namelijk via inzet van 1) Arbeidsparticipatie, 2) door samenwerking met sociaal ondernemers en/of 3) middels het organiseren van maatschappelijke activiteiten tbv kwetsbare doelgroepen. Definities en voorbeelden van voornoemde 'peilers' zijn uitgebreid terug te lezen in de Handleiding.</p>
69.	Bijlage I ARBIT 2018	8.1	10	<p>De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief</p>	<p>Het gestelde in artikel 3.4 derde bullit van de overeenkomst is hier van toepassing.</p>

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, zodat artikel 8.1b van toepassing is. Kunt u zich ook vinden in deze zienswijze?	
70.	Bijlage I ARBIT 2018	8.3	10-11	Inschrijver verzoekt om de omkering van de bewijslast te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke uitgangspunten ten aanzien van het leveren van bewijs. Is dat akkoord?	Niet akkoord. De SVB wenst dit artikel niet aan te passen.
71.	Bijlage I ARBIT 2018	8.6	11	Kan het woord "gestelde" geschrapt worden? Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijke inbreuk alvorens de in dit artikel genoemde voorzorgsmaatregelen aan de orde dienen te zijn.	Nee. De SVB wenst dit artikel niet aan te passen.
72.	Bijlage I ARBIT 2018	11	12	Omdat dit artikel niet toegespitst is op de levering van elektronische communicatiediensten stelt Inschrijver voor om na de gunning een acceptatieprocedure voor de op te leveren dienst(en) uit te werken en overeen te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	De SVB is van mening dat de acceptatieprocedure afgestemd wordt tussen partijen waar dat nog niet is vastgesteld door de SVB..
73.	Bijlage I ARBIT 2018	12.3 t/m 12.7	12-13	Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord?	Niet akkoord. Uiteraard zal de SVB waar nodig altijd de redelijkheid in acht nemen indien partijen dat aanvoeren.. Dit geldt uiteraard ook in tijdelijke overmacht situaties zoals genoemd in de Arbit artikel 27.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	
74.	Bijlage I ARBIT 2018	12.7	13	Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen want de garantie om tot 5 jaar na datum van Acceptatie onderhoud te bieden lijkt losgekoppeld van de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver acht het redelijk dat de Prestatie (in dit geval de door Inschrijver uit te voeren opdracht, namelijk de levering van telecommunicatiediensten) na datum van Acceptatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt onderhouden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja de SVB gaat akkoord met uw voorstel in deze.
75.	Bijlage I ARBIT 2018	22.1, 22.2	16	Het is niet realistisch om van inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel toestemming dient te vragen van afnemer. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor deze artikelen niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord?	Nee; De SVB wil weten wat er speelt en als het personeelsleden betreft die voor de uitvoering van de opdracht een sleutelpositie hebben, dan wil de SVB daar invloed op hebben. Uiteraard binnen het redelijke zodat de SVB altijd een goede vervanger krijgt indien sleutelfunctionarissen vertrekken.
76.	Bijlage I ARBIT 2018	23.1	16	Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te	Nee dat is in principe niet akkoord. De SVB moet doorgaans weten welke onderaannemers worden

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar onderaannemers. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?	gehanteerd en of die partijen acceptabel zijn voor de SVB. Zeker indien deze partijen een belangrijk deel van de opdracht uitvoeren. Uiteraard blijft de opdrachtnemer te allen tijde aansprakelijk en verantwoordelijk voor haar onderaannemers. De SVB gaat hier redelijk mee om en (eenmalige) een mededeling aan de SVB kan in vele gevallen volstaan, tenzij de SVB heel expliciet vragen stelt.
77.	Bijlage I ARBIT 2018	26.1	17	Kan de laatste zin van artikel 26.1 als volgt aanpast worden: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade."	De SVB wil niets aanpassen aan artikel 3.4 van de Overeenkomst inzake artikel 26.1 van de Arbit en daarnaast ook niets aanpassen aan artikel 26.1 van de Arbit.
78.	Bijlage I ARBIT 2018	26.3	17	Inschrijver stelt voor om het volgende toe te voegen aan artikel 26.3 (zoals vaker in ICT contracten wordt opgenomen). Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak: "Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data;	De SVB wil niets aanpassen aan artikel 26.3 van de Arbit.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;</p> <p>c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.”</p>	
79.	Bijlage I ARBIT 2018	26.3	17	<p>Kan artikel 26.3 als volgt worden gewijzigd?</p> <p>“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 50% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en 100% van de jaarlijkse opdrachtwaarde per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.”</p> <p>Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.</p>	De SVB kan niet meegaan in uw voorstel, maar heeft wel aanpassingen gedaan aan het gestelde in artikel 3.4 van de Overeenkomst inzake artikel 26.2 en 26.3 van de Arbit. Zie het antwoord op vraag 53.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
80.	Bijlage I ARBIT 2018	26.3	17	<p>Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: "De aansprakelijkheid voor indirecte- en of gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten". Gaat u met het voorgaande akkoord, aangezien dit gebruikelijk is (en redelijk) in ICT contracten. Het accepteren van indirecte- en of gevolgschade kan namelijk ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengen omdat de potentiële schadeposten niet te overzien zijn (het verband tussen de schade en de toerekenbare tekortkoming kan (te) ver van elkaar verwijderd zijn).</p>	<p>De SVB kan niet meegaan in uw voorstel, maar heeft wel aanpassingen gedaan aan het gestelde in artikel 3.4 van de Overeenkomst inzake artikel 26.2 en 26.3 van de Arbit. Zie het antwoord op vraag 53.</p>
81.	Bijlage I ARBIT 2018	26.3	17	<p>Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: "Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt."</p>	<p>De SVB kan niet meegaan in uw voorstel, maar heeft wel aanpassingen gedaan aan het gestelde in artikel 3.4 van de Overeenkomst inzake artikel 26.2 en 26.3 van de Arbit. Zie het antwoord op vraag 53.</p>
82.	Bijlage I ARBIT 2018	27.1	18	<p>Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken: "Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege</p>	<p>Artikel 27 van de Arbit is duidelijk en de SVB wenst dit niet aan te passen.</p>

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie".	
83.	Bijlage I ARBIT 2018	27.1	18	Ook zou onder overmacht dienen te worden begrepen tekortschieten van door Inschrijver ingeschakelde derden voor zover die derden zich op overmacht kunnen beroepen zoals in deze overeenkomst bepaald. Anders zou een beroep op overmacht wel opgaan indien (een deel van) de werkzaamheden door Inschrijver zelf worden uitgevoerd maar niet indien daarvoor een derde zou worden ingeschakeld. Dat acht Inschrijver niet redelijk. Is Opdrachtgever dat met Inschrijver eens?	Artikel 27 van de Arbit is duidelijk en de SVB wenst dit niet aan te passen. Het is een bedrijfseconomisch risico van de opdrachtnemer om zaken goed af te stemmen met ingeschakelde derden ten aanzien van overmacht of andere zaken.
84.	Bijlage I ARBIT 2018	30.3	19	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Nee, niet akkoord want als een bedrijf bijvoorbeeld wordt verkocht dan wil de SVB weten aan wie dat is en of de SVB met die partij verder wil. Als overheidsorganisatie moet de SVB ook rekening houden met andere factoren dan alleen de uitvoering van de opdracht, zoals bijvoorbeeld imago of strafblad van bestuurders. Uiteraard gaat de SVB hier in alle redelijkheid mee om.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
85.	Bijlage I ARBIT 2018	30.5	19	Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Nee; niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 84.
86.	Bijlage I ARBIT 2018	30.6	19	Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Opdracht sprake is van verzuim. Anders zou u de Opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen. Bent u het daarmee eens?	Nee; niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 84.
87.	Bijlage I ARBIT 2018	38 t/m 41	22	maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?	Artikel 38 t/m 41 over koop van IT producten maken inderdaad geen onderdeel uit van de dienstverlening. Dit wordt aangepast in artikel 3.4 van de Overeenkomst.
88.	Bijlage I ARBIT 2018	47	25	Aangezien Inschrijver niet de fabrikant van de te leveren software is en een eventuele fabrikant vaak niet bereid is om tot source code escrow over te gaan, stelt Inschrijver voor om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, er moeten altijd afspraken gemaakt worden om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Indien dit niet middels een software escrow mogelijk is, zijn er juridische alternatieven zoals een derdenbeding.
89.	Bijlage I ARBIT 2018	76.1	33	Omdat ontbinding een zeer verstrekkende maatregel is, dient dit specifiek in de Overeenkomst opgenomen te worden. Inschrijver wenst de volgende zinsnede toe	Niet akkoord.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				te voegen aan de laatste zin "..., zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst". Is dat akkoord?	
90.	Bijlage I ARBIT 2018	80 t/m 84	33-35	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Niet akkoord. Artikel 80 t/m 84 zijn wel van toepassing.
91.	Bijlage J Verwerkersovereenkomst			Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Opdrachtnemer bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken.	Zie het antwoord op vraag 60.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>Opdrachtnemer bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Opdrachtnemer is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is niet aan de orde.</p> <p>Omdat Inschrijver echter wel begrijpt dat Opdrachtgever bepaalde zekerheden met betrekking tot de bescherming van haar Persoonsgegevens in de Overeenkomst wenst in te bouwen, stelt Inschrijver voor om in plaats van een verwerkersovereenkomst te sluiten het volgende artikel in de Overeenkomst op te nemen:</p> <p>ARTIKEL 1 VERWERKING PERSOONSGEGEVENS</p> <p>1.1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens op zorgvuldige en behoorlijke wijze en met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en</p>	

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>regelgeving inzake privacy en gegevensbescherming, waaronder (maar niet beperkt tot) de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet (Tw). Voor zover de Opdrachtgever persoonsgegevens verzamelt en aan Opdrachtnemer verstrekt, staat de Opdrachtgever er jegens Opdrachtnemer voor in dat deze verzameling en verstrekking rechtmatig is.</p> <p>1.2. Met betrekking tot de Dienst en de Aanvullende Diensten die als een standaardfunctionaliteit door Opdrachtnemer worden aangeboden, is Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld onder de AVG. De Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer in dit verband in staat om te voldoen aan zijn verplichtingen onder de AVG, in het bijzonder het informeren van betrokkenen en het op de juiste manier gehoor geven aan verzoeken van rechten van betrokkenen. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke is terug te vinden op de website van Opdrachtnemer.</p>	

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				Is Oprachtgever bereid om de verwerkersovereenkomst te laten vervallen en in plaats daarvan bovenstaand artikel in de Overeenkomst op te nemen?	
92.	Bijlage D1	Eenmalige kosten	Locatie 1 &2	Voor de SVB Datacenterlocaties Amstelveen en Utrecht wordt afzonderlijk een redundante verbinding gevraagd met een beschikbaarheid van 99,95%. Een beschikbaarheid van 99,95% laat het toe om 4,38 uur per jaar ofwel bijna 25 min per maand onbeschikbaar te zijn. Hierbij kunnen deze twee SVB Datacenters tegelijk per maand er op hetzelfde moment onbeschikbaar zijn binnen deze SLA. Opdrachtnemer stelt voor om de beschikbaarheid van deze twee locaties Amstelveen en Utrecht een beschikbaarheid tezamen te geven van 99,99%. Hierbij dienen de twee SVB datacenters aangesloten te worden op twee verschillende PoP locaties van de opdrachtnemer. Kan SVB instemmen met dit voorstel ?	SVB kan niet instemmen met dit voorstel. Er is geen sprake van een Twin datacenter constructie. De afzonderlijke beschikbaarheid van 99,95% per Datacenterlocatie is derhalve van toepassing. Eventuele aanvullingen kunt u beschrijven in de subgunningcriteria 'Oplossing' en 'Service Level Agreement'. Een hogere beschikbaarheid / redundantie wordt hierbij positief gewaardeerd, zolang de afzonderlijke locaties voldoen aan de gestelde beschikbaarheidseis van 99,95%
93.	Bijlage D1	Eenmalige kosten	Locatie 23 &25	Voor de ESP Datacenters (Atos) Eindhoven en Best wordt per enkelvoudige verbinding een beschikbaarheid van 99,5% gevraagd. Een beschikbaarheid van 99,5% laat het toe	Zolang de afzonderlijke locaties voldoen aan de gestelde beschikbaarheidseis van 99,95%.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				om 43.8 uur per jaar ofwel bijna 4 uur per maand onbeschikbaar te zijn. Hierbij kunnen deze twee verbindingen tegelijk per maand er op hetzelfde moment onbeschikbaar zijn binnen deze SLA. Opdrachtnemer stelt voor om de gezamenlijke beschikbaarheid van deze twee locaties Eindhoven en Best tezamen een beschikbaarheid te geven van 99,99%. Hierbij dienen deze twee locaties aangesloten te worden op twee verschillende PoP locaties van de opdrachtnemer. Kan SVB instemmen met dit voorstel ?	Eventuele aanvullingen kunt u beschrijven in de subgunningcriteria 'Oplossing' en 'Service Level Agreement'. Een hogere beschikbaarheid / redundantie wordt hierbij positief gewaardeerd.
94.	Bijlage D1	Eenmalige kosten	Locatie 3 t/m 22	Voor de kantoorlocaties worden redundante verbinding gevraagd met een beschikbaarheid van 99,95%. Een beschikbaarheid van 99,95% laat het toe om 4,38 uur per jaar ofwel bijna 25 min per maand onbeschikbaar te zijn. Hierbij kunnen deze twee verbindingen tegelijk per maand er op hetzelfde moment onbeschikbaar zijn binnen deze SLA. Opdrachtnemer stelt voor om deze kantoorlocaties een beschikbaarheid te geven van 99,99%. Hierbij dienen deze twee redundante verbindingen ontsloten te worden op twee verschillende PoP locaties van de	Zolang de afzonderlijke locaties voldoen aan de gestelde beschikbaarheidseis van 99,95%. Uw voorstel kunt u beschrijven in de subgunningcriteria 'Oplossing' en 'Service Level Agreement'. Een hogere beschikbaarheid / redundantie wordt hierbij positief gewaardeerd.

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				opdrachtnemer. Kan SVB instemmen met dit voorstel?	
95.	Bijlage D1	Opties & Maandelijks kosten	2	In de sheet "Opties" wordt gevraagd om DDoS t/m laag 7 de centrale Internet connectiviteit (SVB Datacenters) uitgaande van 3Gbps Internetontsluiting. In de Sheet "Maandelijks kosten" wordt DDoS t/m laag 4 Internet connectiviteit naar 1 SVB Datacenter uitgegaan van 5Gbps Internetontsluiting. Dit lijkt opdrachtnemer inconsistent. Kan SVB hier uitsluitel over geven? Of kunnen we uitgaan van 3Gbps ?	U dient uit te gaan van 5Gbps. In het nieuwe prijzenblad (mee te sturen met de 2 ^{de} Nvl) wordt dit gecorrigeerd.
96.	Bijlage G1	Hst 1.5 I-3	11	Inschrijver gaat er vanuit dat SNMP read access uitsluitend van toepassing is voor IPVPN diensten op laag 3 niveau. Kan opdrachtgever dit bevestigen?	Akkoord
97.	Bijlage G1	Hst 1.2 C-12	7	De delay en jitter specificaties van < 10msec kan alleen afgegeven worden op bandbreedtes vanaf 100Mbps. Dit heeft te maken met de serialization delay welke een directe relatie heeft met transmissie snelheid (bandbreedte). Kan SVB deze specificatie voor delay en jitter voor 2Mbps en 10Mbps aanpassen naar <30msec ?	Voor verbindingen van 2 en 10 Mbps gaan we akkoord met <30 msec.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
98.	Bijlage G1	Hst 1.4 G-2	9	Er wordt hier gevraagd om een enkele dark fiber verbinding. Hierbij wordt niet gespecificeerd of deze dark fiber een geografisch gescheiden route moet lopen t.o.v. de fibers van de Ethernet laag twee dienst die te samen de redundantie moeten verzorgen. Kan SVB bevestigen dat dit geografische gescheiden fiber tracés moeten zijn?	Ja.
99.	Beschrijvend document	5.3	22	Opdrachtgever geeft aan dat inschrijver het UEA rechtsgeldig dient te ondertekenen met pen. Inschrijver wil opdrachtgever vragen of een digitale handtekening ook is toegestaan?	Als de SVB juridisch kan verifiëren van wie de digitale handtekening is, is een digitale handtekening acceptabel.
100.	Beschrijvend document	Bijlage C	39	Opdrachtgever geeft aan dat het aantal max pagina's inclusief voorblad en inhoudsopgave is. Inschrijver wil opdrachtgever vragen het aantal max pagina's te hanteren maar dan exclusief het voorblad en inhoudsopgave. Zodoende kan inschrijver borgen dat alle zaken goed aan bod zullen komen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
101.	Bijlage G2	IBP-3.3	4	Het is niet gebruikelijk om van iedere medewerker een VOG te verwachten als zij niet in direct contact staat met	De SVB komt hier in de volgende NvI op terug.

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				Opdrachtgever. Inschrijver wil opdrachtgever vragen dit alleen van toepassing te verklaren op de medewerkers die in direct contact staan met opdrachtgever. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	
102.	Tenderned documenten			<p>In de tab 'documenten' in TenderNed ziet inschrijver bij het een aantal documenten staan dat deze vervallen zijn. Echter ziet inschrijver hier geen nieuwe versies van staan. Kan opdrachtgever bevestigen dat de volgende documenten nog de juiste versies zijn?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijvend document WAN en internetconnectiviteit SVB v1.00.docx • Bijlage D1 Prijzenblad WAN en internetconnectiviteit SVB v1.00.xlsx • Bijlage N Handleiding Social Return.pdf <p>Bijlage I ARBIT_2018.pdf</p>	De vervallen documenten waren voorzien van een externe beveiliging en zijn opnieuw, zonder beveiliging, gepubliceerd.
103.	Bijlage G2	IBP-6.2.2	9	<p>Inschrijver staat de right to audit toe en is ISO27001 gecertificeerd en volgen hierin het standaard audit schema met een onafhankelijke auditor. Inschrijver geeft niet jaarlijks een ISAE/SOC2 verklaring af. Dit is ook niet gebruikelijk voor de aangeboden</p>	De SVB komt hier in de volgende NvI op terug.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				dienstverlening. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	
104.	Bijlage K DFA	H3.1.3		De periodieke kosten voor de dienstverlening zullen per maand achteraf worden gefactureerd. Opdrachtnemer heeft in haar facturatiesystemen ingeregeld dat zij de periodieke kosten vooraf factureert en de eenmalige kosten achteraf na oplevering en acceptatie. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord om de periodieke kosten vooraf te factureren en de eenmalige kosten achteraf na oplevering en acceptatie.
105.	Bijlage L Service level requirements WAN en internetconnectiviteit SVB v1.0	4. Incidentafhandeling	4	Er wordt bij een prio 1 incident gevraagd om een oplostijd van 2 uur welke niet marktconform is. Tevens in relatie tot de gevraagd beschikbaarheid van 99,95% is het meer in lijn om een oplostijd van 4 uur te vragen. Dit omdat de onbeschikbaarheid van 0.05% neer komt op 4,38 uur. Kan SVB de oplostijd voor een prio 1 incident aanpassen naar 4 uur?	Zie het antwoord op vraag 35.
106.	Bijlage L Service level requirements WAN en internetconnectiviteit SVB v1.0	4. Incidentafhandeling		Een oplostijd van 4 uur voor prio 2 storingen is niet gebruikelijk en marktconform. Inschrijver stelt voor om de oplostijd aan te passen naar maximaal 8 uur. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 35.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
107.	Bijlage L Service level requirements WAN en internetconnectiviteit SVB v1.0	4. Incidentafhandeling	4	Een oplostijd van 8 uur voor prio 3 storingen is niet gebruikelijk en marktconform. Inschrijver stelt voor om de oplostijd voor prio 3 en 4 aan te passen naar maximaal 48 uur. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 35.
108.	Bijlage K DFA WAN en internetconnectiviteit SVB v1.0	3.2.5. Boeteclausule non-performance/Malus	8/9	Als de drempelwaarde(n) van één of meerdere KPI's, vermeld bij de desbetreffende KPI, niet gehaald wordt ontstaat er een malus van 5% van de maandfactuur per desbetreffende KPI. Een malus over de hele factuur is disproportioneel. Kan opdrachtgever akkoord gaan met een malus over de KPI van de desbetreffende verbinding?	De SVB komt hier in de volgende NvI op terug.
109.	Bijlage G1 Programma van eisen WAN en internetconnectiviteit SVB v1.0	1.7 CMDDB en portaalfunctionaliteit	12	Gepland en preventief onderhoud wordt door inschrijver altijd vooraf aangekondigd. Echter gebeurt dit niet in overleg. Indien het klantspecifiek onderhoud betreft, dan kan hier een uitzondering voor gemaakt worden. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord. Zolang gepland onderhoud naar redelijkheid en marktconform plaats vindt.
110.	Beschrijvend document	4.1	18	Aanbestedende dienst kan na voorlopige gunning originele bewijsstukken opvragen.	Akkoord.

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				Inschrijver overlegt geen originele bewijsstukken, maar kopieën van de originele bewijsstukken. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het overleggen van kopieën van de originele bewijsstukken?	
111.	Bijlage E			Bijlage E: Uniform Europees Aanbestedingsdocument Aanbestedende dienst heeft het ESPD (online UEA) als PDF bijgevoegd bij de documenten. Het ESPD is een Uniform Europees Aanbestedingsdocument welke online ingevuld dient te worden. Kan Aanbestedende dienst het ESPD zodanig beschikbaar maken in TenderNed dat deze online ingevuld kan worden?	Zie het antwoord op vraag 29.
112.	Beschrijvend document	Bijlage C, SGC-K4: Kansendossier	42	Als vormvereiste is aangegeven dat het aantal pagina's maximaal 4 pagina's A4 mag zijn. In de checklist staat echter maximaal 5 pagina's A4. Kan Aanbestedende dienst aangeven van welke vormvereiste we uit moeten gaan?	Maximaal 4 pagina's A4 exclusief voorblad en inhoudsopgaven.
113.	Bijlage O	Paragraaf 2.6	7	Kan de aanbestedende dienst inzicht geven in het huidig capaciteitsgebruik op basis van rapportage van huidige aanbieder? Graag onderscheid/inzicht in verschillen Internet en WAN-capaciteit e.d.	Nee we achten dit niet relevant voor de Inschrijving.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
114.	Bijlage O	Paragraaf 2.6	7	<p>Kan de aanbestedende dienst inzicht geven in het huidig capaciteitsgebruik op basis van rapportage van huidige aanbieder?</p> <p>Graag onderscheid/inzicht in verschillen Internet en WAN-capaciteit e.d.</p>	Nee we achten dit niet relevant voor de Inschrijving.
115.	Bijlage O	Paragraaf 3.3.3	11	<p>Citaat: Ten opzichte van de huidige situatie is de intentie om op moment van transitie een aantal internetlijnen dat nu bij een andere partij wordt afgenomen ten behoeve van Videoconference oplossing, te migreren naar de nieuwe WAN provider.</p> <p>Vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan aanbestedende dienst een overzicht verstrekken van deze internetlijnen? <p>Is deze migratie onderdeel van het implementatieplan?</p>	<p>Indicatief betreft dit 8 x 300Mb lijnen.</p> <p>Het is de intentie om deze migratie onderdeel te laten zijn van het implementatieplan.</p>
116.	Bijlage O	3.5 /3.6	11-13	<p>Het is de aanbieder niet geheel helder hoe de 30Gbps in tabel in paragraaf 3.5 is berekend in relatie tot de figuur in 3.6 en de aantallen in DFA tabblad 4. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe de 30Gbps is opgebouwd?</p>	<p>Gezien onzekerheden cloud, Office 365 heeft SVB een aanname gedaan dat 30Gbps als een minimum bovengrens zou moeten worden aangehouden voor de schaalbaarheid van de totale bandbreedte van de logische verbindingen per locatie.</p> <p>Initieel is de bandbreedte in Amstelveen en Utrecht:</p> <p>WAN+CentraalInternet+DCDC+OverigelInternet = 3 + 3 + 10 + (3*100+2*300) = 18Gbps</p>

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
117.	Bijlage O	2. Huidige situatie	4-7	<p>Om een beter beeld te krijgen van de huidige en toekomstige datastromen wil aanbieder graag meer inzicht in het benaderen van de applicaties van SVB door de medewerkers. SVB geeft aan dat in afgelopen periode (2020-2021) vanwege Covid door medewerkers van SVB veel vanaf huis is gewerkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op welke wijze zijn de applicaties vanuit de werkplek vanaf de thuislocatie toegankelijk gemaakt? Is hier bijvoorbeeld gebruik gemaakt van een Citrixomgeving, en zo ja waar/op welke locatie is deze gepositioneerd? - Voor welke applicaties is toegang van buiten het private netwerk van SVB, in de huidige situatie niet mogelijk, en vanwege welke beperking (compliance-techniek-security-performance)? <p>Is er specifiek beleid van kracht binnen SVB waardoor (bepaald) applicatie-netwerkverkeer op dit moment niet over Internet mag worden getransporteerd?</p>	<p>Vraag 1: RDS omgeving in locaties Amstelveen en Utrecht. Microsoft Azure Application proxy, met het on-premise component in Amstelveen en Utrecht.</p> <p>Vraag 2: Is niet relevant voor de Inschrijving</p> <p>Vraag 3: zie pagina Bijlage O, pagina 14, punt 5: "Als gevolg van bovenstaande ontwikkelingen zal het belang van het private WAN afnemen en van het Internet toenemen. De SVB voorziet dat kantoorlocaties naar 'internet only' zullen gaan."</p>

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
118.	PvE, Bijlage G1	C-5	6	Welke bandbreedte verwacht SVB nodig te hebben voor IP-Multicast? Tevens verzoek om aan te geven hoe deze verkeersstromen lopen / waar(welke locatie) bevindt zich de bron en waar de potentiële ontvangers.	De eis geeft alleen aan dat Multicast ondersteuning mogelijk moet zijn. Nadere uitwerking zal onderdeel zijn van ontwerpfase.
119.	Bijlage D1 Prijzenblad	Tabblad 3. Eenmalige kosten		Hoe garandeert SVB dat er hier sprake is van een 'Level Playing Field'? Een voorbeeld daarvan is dat de huidige leverancier zeer waarschijnlijk met geen/weinig eenmalige kosten te maken heeft.	Zie het antwoord op vraag 4.
120.	PvE, Bijlage G1	G-2	9	Is het mogelijk om de huidige Dark Fibers te 'huren' van huidige leverancier? O.a. gezien uw opmerkingen over de tijdelijkheid i.v.m. de uitbesteding SVB datacenters en om te voorkomen dat er (onnodige) kosten worden gemaakt. In dat geval graag concrete condities en huurprijs.	De SVB is geen partij in dezen. Momenteel worden de Dark Fibers geleverd door de huidige leverancier (Tele2).
121.	Bijlage G1	L7	13	Is een uitwijktest bedoeld voor aantonen van de geleverde internetredundantie binnen één DC of van internetverkeer tussen beide DC's ?	De uitwijktest is bedoeld om de SVB datacenter uitwijk aan te tonen. WAN en internetverkeer moet volledig door het "overlevende" datacenter worden afgehandeld
122.	Verwerkersovereenkomst	6.4	7	Graag laatste zin vervangen De kosten van de onderzoeken zoals bedoeld in dit artikellid worden gedragen	Zie het antwoord op vraag 60.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>door de aanvrager van dat onderzoek, tenzij het onderzoek aantoont dat de onderzochte partij wezenlijk tekortkomt in de nakoming van de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst.</p> <p>Opdrachtnemer is van mening dat de kosten van de audit voor Opdrachtgever moet zijn, tenzij Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?</p>	
123.	Verwerkersovereenkomst	8.1	8	<p>Vervangen</p> <p>“Zulk laat onverlet het recht van de SVB om aanvullende schadevergoeding van Opdrachtnemer te vorderen”</p> <p>Opdrachtnemer is van mening dat boetes in mindering gebracht dienen te worden op het bedrag van de eventuele schadevergoeding ter zake van dezelfde gebeurtenis. Is opdrachtgever bereid het voorgestelde over te nemen?</p>	Zie het antwoord op vraag 60.
124.	Verwerkersovereenkomst	8.2	8	<p>Graag geheel nieuw artikel toevoegen:</p>	Zie het antwoord op vraag 60.

				<p>Artikel 9</p> <p>9.1 Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen.</p> <p>9.2 De in de Overeenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbepalingen zijn van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst.</p> <p>9.3 In afwijking van lid 2 van dit artikel, is de tekortkomende Partij aansprakelijk jegens de Partij die de boete opgelegd heeft gekregen voor het bedrag tot een maximum van 5.000.000 euro per boete, indien en voor zover een door de toezichthoudende autoriteit aan een Partij opgelegde boete rechtstreeks voortvloeit uit</p> <p>9.3.1 een toerekenbare tekortkoming door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Subverwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst; of</p> <p>9.3.2 een schending door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Subverwerkers van de toepasselijke wetgeving op</p>	
--	--	--	--	--	--

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
 Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>het gebied van verwerking van Persoonsgegevens.</p> <p>9.3.3 Voor zover Partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derden, waaronder begrepen de Betrokkene, of gezamenlijk een boete opgelegd krijgen door een toezichthoudende autoriteit, zijn zij jegens elkaar, ieder voor het gedeelte van de schuld dat hem in hun onderlinge verhouding aangaat, verplicht in de schuld en kosten bij te dragen (overeenkomstig het bepaalde in Boek 6, Titel 1, Afdeling 2 van het Burgerlijk Wetboek), tenzij de AVG anders bepaalt in welk geval de AVG voorgeeft.</p> <p>Vraag:</p> <p>Opdrachtnemer wenst alleen aansprakelijk te zijn voor schade die aan hem toe te rekenen is. Verwerker wenst een gelimiteerde aansprakelijkheidsbeperking op te nemen waarbij de zaakschade beperkt is tot de in de Hoofdovereenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking en de door toezichthoudende autoriteit opgelegde</p>	

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				boetes beperkt tot een maximumbedrag van 5 miljoen per boete. Is opdrachtgever bereid de hierboven voorgestelde tekst over te nemen? Indien het antwoord ontkennend is ontvang opdrachtnemer graag een toelichting.	
125.	Arbit 2018	8.3	10	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Opdrachtnemer. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie?	Niet akkoord. Artikel 8.3 is aan de orde bij verschil van mening over intellectuele eigendomsrechten. Als er geen verschil van mening is, is artikel 8.3 ook niet aan de orde. De SVB wil artikel 8.3 niet aanpassen.
126.	Arbit 2018	8.5	11	Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet uit te rekenen bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Opdrachtnemer verzoekt u beleefd het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen of aan te geven tot welk maximum bedrag de vrijwaring wordt beperkt. Opdrachtnemer stelt voor om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten	De SVB wil artikel 8.5 niet aanpassen omdat we bij een limitering mogelijk zelf voor het restant opdraaien dat niet gedekt is. Dit is niet in het belang van de SVB.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie?	
127.	Arbit 2018	8.7	11	<p>Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met dit artikel 8.7. Als Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Opdrachtnemer stelt voor om dit artikel te schrappen.</p> <p>Indien Opdrachtgever niet bereid dit artikel te schrappen dan stelt Opdrachtnemer voor dat in dit geval Opdrachtnemer ook het recht krijgt om de overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.</p>	Nee. De SVB kan hier niet mee akkoord gaan. Artikel 8.7 is niet te verwachten en de SVB zal ook niet snel geneigd zijn om artikel 8.7 toe te passen aangezien de continuïteit ook van zeer groot belang is voor de dienstverlening van de SVB. De SVB wil artikel 8.7 niet schrappen.
128.	Arbit 2018	11.2 – 11.5	12	Opdrachtgever kan door de huidige formulering de nieuwe termijn eenzijdig vaststellen. Opdrachtnemer is van mening dat die nieuwe termijn redelijk dient te zijn. Opdrachtnemer stelt voor ofwel op te nemen dat de nieuwe termijn redelijk moet zijn of niet langer mag zijn dan de oorspronkelijke termijn. Gaat	De SVB gaat in dit geval uit van een redelijke termijn voor alle partijen. Hier moet gedacht worden aan een maximale termijn die vergelijkbaar is aan de oorspronkelijke termijn.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	
129.	Arbit 2018	30.3	19	Wijziging van de zeggenschap heeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Opdrachtnemer verzoekt u derhalve om deze gronden voor ontbinding te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	Nee, niet akkoord want als een bedrijf bijvoorbeeld wordt verkocht dan wil de SVB weten aan wie dat is en of de SVB met die partij verder wil. Als overheidsorganisatie moet de SVB ook rekening houden met andere factoren dan alleen de uitvoering van de opdracht, zoals bijvoorbeeld imago of strafblad van bestuurders. Uiteraard gaat de SVB hier in alle redelijkheid mee om.
130.	Arbit 2018	32.2	20	Gezien de reikwijdte van artikel 30, kan Opdrachtnemer niet akkoord gaan met het kosteloos verrichten van diensten in het kader van deze Exitbepaling. Opdrachtnemer verzoekt u om artikel 30 conform de hierboven geformuleerde tekstvoorstellen aan te passen dan wel het kosteloos verrichten van diensten te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Opdrachtnemer graag een toelichting.	Niet akkoord, Zie DFA 3.2.6

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
131.	Raamovereenkomst	3.4 bullet 4	8	Het boetebedrag in artikel 17.5 van de ARBIT-2018 is aangepast. Opdrachtnemer kan instemmen met het boetebedrag maar is van mening dat deze boete in mindering gebracht dient te op het bedrag van de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis. Dit om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee; de SVB kan hier niet mee instemmen. Een Boete is wat anders dan een schadevergoeding. Een automatische mindering brengen van de boete op een schadebedrag is dan ook niet aan de orde. Het is aan de SVB om in alle redelijkheid een keuze te maken of ze een boete in mindering willen brengen op een eventuele schadevergoeding. Zie ook het antwoord op vraag 63.
132.	Bijlage G1	D3	7	Voor inrichting van redundantie/failover op locaties gaat opdrachtnemer er van uit Opdrachtgever daarvoor VLAN ter beschikking stelt in LAN omgeving. Is deze aanname juist?	De SVB komt hier in de volgende NvI op terug.
133.	Beschrijvend document	5		Uit welke leden bestaat de beoordelingscommissie (functies- rollen)?	Zie vraag 30.
134.	Bijlage G1	C-11		Is de interpretatie van de Aanbieder correct dat aan eis C11 voldaan wordt als het WAN wordt aangeboden over redundante Access verbindingen en voldaan wordt aan de minimale beschikbaarheid(op basis van een redundante aansluiting):99,95%? Of is ook redundante WAN apparatuur op klantlocatie onderdeel van deze eis.	Naast het beschikbaarheidspercentage heeft SVB bewust gevraagd om een redundante oplossing, zodat een enkelvoudige verstoring niet leidt tot langdurige onbeschikbaarheid. WAN apparatuur op klantlocatie zien wij als onderdeel van de access verbindingen en moet derhalve ook redundant worden uitgevoerd.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
135.	Bijlage G1	A-16	4	<p>De scope betreft een momentopname. Gelet op ontwikkelingen aan de kant van zowel de SVB, Inschrijver en technologische ontwikkelingen dient de mogelijkheid te bestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst bestaande verbindingen en/of diensten te wijzigen, te verhuizen en/of nieuwe diensten toe te voegen. Van Inschrijver wordt in dit kader een flexibele grondhouding en proactieve rol verlangd in het periodiek adviseren van de SVB en het voortzetten van een goede dienstverlening.</p> <p>Inschrijver ontvangt graag nadere toelichting / voorbeelden van mogelijke scenario's hierin. Inschrijver doet investeringen op basis van de scope en de looptijd. Is de aannahme correct dat voor een verzoek om een aanpassing een passende offerte uitgebracht kan worden.</p>	<p>In bijlage O, hoofdstuk 4 zijn de verwachte scenario's geschetst.</p> <p>Er wordt expliciet gevraagd om een netwerk waarbij logische verbindingen flexibel en snel kunnen worden toegevoegd of gewijzigd op basis van een P x Q prijsmodel.</p> <p>Meerwerk is aan de orde bij andersoortige wijzigingen zoals het aansluiten van een nieuwe kantoorlocatie.</p>
136.	Bijlage G1	B4	5	<p>Aanpasbaarheid logische verbindingen</p> <p>Het moet mogelijk zijn de redundantie van logische verbindingen zonder verstoring van de dienstverlening aan te passen. Extra logische verbindingen kunnen eenvoudig en snel worden gerealiseerd, binnen de grenzen van de fysieke infrastructuur van de Access Verbindingen.</p>	<p>Betreft het omzetten van een niet-redundante naar een redundante logische verbinding of vice versa.</p> <p>Zie voor nadere toelichting paragraaf 3.2 Bijlage O Beschrijving huidige en toekomstige situatie.</p>

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>Wat bedoeld SVB met de uitspraak redundantie in deze zin? Is dat bv het verhuizen van een redundante verbinding? Of ziet aanbestedende dienst dit bv alleen binnen het logische domein van de klant en op bestaande verbindingen? Graag een nadere toelichting.</p>	
137.	Bijlage G1	C-1	5	<p>Gelden er nog aanvullende eisen m.b.t. de ESP koppelingen of voorziet het PvE daar voldoende in middels eis C-4 "Binnen het private WAN is dynamische routing op basis van BGP en OSPF mogelijk."?</p>	Er gelden geen aanvullende eisen
138.	Bijlage G1	C-1	5	<p>Hoe dient separate Facilities WAN geconfigureerd te worden? Kan dit op basis van een eigen VLAN met eigen bijbehorende IP reeksen?</p>	Deze vraag is voor ons niet duidelijk. Graag verduidelijken.
139.	Bijlage G1	C-1	6	<p>Inschrijver snapt deze eis. Maar tijdens de migratie dient er dan wel een BGP (eventueel OSPF) koppeling met de huidige IP-VPN omgeving gemaakt te worden om per locatie het huidige IP-plan te handhaven en IP-communicatie met de nog niet gemigreerde omgeving in stand te houden. Is de SVB akkoord om een dergelijke</p>	Dit is juist

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				koppeling tussen de nieuwe en bestaande IP-VPN omgeving te configureren?	
140.	Bijlage G1	C-12	6	De round trip tijd is een parameter die vooral van fysieke afstanden afhankelijk is. Is het correct dat de RTT daarom alleen geldt tussen de Datacenter locaties en overige SVB locaties en niet willekeurig tussen alle SVB locaties?	De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.
141.	Bijlage G1	C-12	6	Mag de RTT vastgesteld worden op basis van gemiddelde (avarage) PING tijd vanaf de WAN interface op de IP-VPN router?	De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.
142.	Bijlage G1	D2	7	De door Inschrijver geleverde verbindingen t.b.v. centrale en lokale internet connectiviteit introduceren geen afhankelijkheden met betrekking tot het gebruik van IP-ranges. De bestaande publieke IP-ranges van de SVB moeten kunnen worden geconfigureerd zodat diensten niet omgenummerd hoeven te worden. De verbindingen moeten naar wens ook kunnen worden geconfigureerd met publieke adressen uit IP ranges van de Inschrijver. De verbindingen moeten kunnen worden geconfigureerd met meerdere publieke adressen.	Uw aanname is juist. 145.83.0.0/16

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
 Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>Inschrijver begrijpt hieruit dat de SVB en eigen geregistreerde publieke IP reeks heeft (Provider Independent). De overname hiervan zal gerealiseerd dienen te worden. Klopt de aanname/conclusie? Voor de gewenste anti DDoS functionaliteit heeft Inschrijver graag inzicht in de prefix, Kan SVB informatie geven met betrekking tot de grootte en de reeks?</p>	
143.	Bijlage G1	D3	7	<p>Inschrijver configureert internet redundantie bij voorkeur op basis van twee BGP-koppelingen tussen de firewall(s) van de SVB en twee PE-routers van Inschrijver. Is SVB akkoord om dit als uitgangspunt te hanteren?</p>	Akkoord
144.	Bijlage G1	E1	8	<p>DDoS bescherming op de centrale internetconnectiviteit</p> <p>Inschrijver informeert SVB direct als een DDOS aanval wordt gedetecteerd. Na een aanval wordt een rapportage voor het SVB opgesteld, met daarin details zoals: IP-adres dat werd aangevallen, tijdstip, type DDOS verkeer en volume. Dat rapport wordt enkele uren na de aanval beschikbaar gesteld en wordt door Inschrijver naar de SVB doorgestuurd via de Trouble Ticket. Is</p>	De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				deze manier van rapporteren m.b.t. Anti-DDOS voldoende voor de SVB en kan daarmee de portaalfunctionaliteit voor DDOS in de eis vervallen?	
145.	Bijlage G1	E1	8	<p>Inschrijver is van mening dat "DDoS bescherming dient minimaal op de OSI lagen 1 t/m 4 bescherming te bieden." de juiste eis is, maar dit is niet in lijn met het prijzenblad en de algemene beschrijving. Aanvullende bescherming t/m laag 7 is naar inzien van Inschrijver firewall functionaliteit en zou daar geregeld moeten worden. Zou SVB daarom aanvullende bescherming t/m laag 7 in het beschrijvend document en prijzenblad willen laten vervallen?</p>	<p>Akkoord. Deze optie (waarvan de prijsstelling reeds niet meetelde in de vergelijkingswaarde voor de financiële beoordeling) komt te vervallen. Desgewenst kan Inschrijver hier in het kansendossier wel een voorstel voor doen.</p> <p>Dit houdt in dat:</p> <p>In het Beschrijvend document pagina 8 bij de optionele diensten sub 2 vervalt;</p> <p>In het Prijzenblad in tabblad 6 (opties) in tabel 1 line item 2 vervalt;</p> <p>In Bijlage O Beschrijving huidige en toekomstige situatie op pagina 14 bij punt 7 sub b vervalt;</p> <p>In de Concept Overeenkomst in artikel 2.3 sub 2 vervalt.</p>
146.	Bijlage G1	E2	8	<p>DDoS bescherming op de lokale internetconnectiviteit</p> <p>Deze DDoS bescherming dient aan dezelfde eisen te voldoen als de DDoS bescherming op de Centrale Internet connectiviteit (eis E-2). Bedoelt SVB hier niet eis E-1?</p>	Dat is inderdaad juist.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
147.	Bijlage G1	G-1	9	Gelden voor de DC-DC verbindingen nog aanvullende eisen m.b.t b.v. latency? Of is hier een maximale RTT van 10ms ook voldoende? Zijn er b.v. verder nog specifieke eisen m.b.t. L2 protocol transparantie?	De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.
148.	Bijlage G1	G-2	9	<p>Inschrijver kan beiden opties leveren, maar wil in het geval van darkfiber graag weten wat de maximale afstand mag zijn uitgaande van de volgende darfiber specificaties:</p> <p>Demping bij 1310 nm Max. 0.35 dB/km</p> <p>Demping bij 1550 nm Max. 0.25 dB/km</p> <p>Fusielas gemiddeld 0,1 dB</p> <p>Connector gemiddeld 0,5 dB</p>	De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.
149.	Bijlage G1	G-2	9	Inschrijver kan beiden opties leveren, mogen beiden verbindingen ook darkfiber geleverd worden? En zo ja wat mag dan de maximale afstand zijn conform de parameters van voorgaande vraag?	<p>Uw aanbieding dient gebaseerd te zijn op minimaal één ethernetlijn.</p> <p>U kunt aanvullend eventueel een aanbieding doen voor 2 darkfiber lijnen in het kansendossier. Bij deze kans zou SVB wel aanvullende kosten voor belichtingsapparatuur moeten maken.</p>
150.	Bijlage G1	H-3	10	MER staat voor main equipment room en de term is duidelijk. Echter de term MER wordt niet gebruikt in publieke datacenters. Voor de ESP koppelingen dient er op datacenters	Inschrijver hoeft hiervoor zelf geen kastruimte af te nemen.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				van Atos geleverd te worden. Geld daar ook de term MER of dient daar in een bepaald cabinet geleverd te worden en/of dient Inschrijver daar zelf kastruimte af te nemen?	
151.	Bijlage G1	H-6	10	Deze eis hangt dus nauw samen met eis C-1. In het geval dat er op een locatie zowel IP-connectiviteit voor SVB IT WAN, Facilities WAN als ESP Atos dient worden geleverd, dient dit dus op 3 fysiek gescheiden LAN-interfaces te eindigen. SVB dient dus daarna vervolgens per dienst de patch te maken naar de achterliggende apparatuur. Is dit correct?	De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.
152.	Bijlage G1	H-7	10	Inschrijver snapt dit voor de local tail, dus het fysieke pad van de SVB locatie naar het MPLS-netwerk van Inschrijver. Maar niet voor het logische pad. SVB wenst IP-VPN over MPLS. Binnen een MPLS-netwerk worden de verbindingen logisch "gelabel switched" en kan er afhankelijk van de situatie (b.v. een storing of onderhoud in het MPLS netwerk) automatisch een andere pad gekozen worden. Hoe dient dan Inschrijver het logische pad inzichtelijk te maken?	Het aangeven van de fysieke paden en de wijze waarop het logisch verkeer hierover wordt gerouteerd volstaat hierin.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
153.	Bijlage G1	M-5	14	<p>Inschrijver heeft geen formele relatie met de latende partij, SVB wel. Om de verantwoording over de operationele regie van de retransitie van de latende partij te kunnen nemen, gaat Inschrijver ervan uit dat SVB afspraken heeft gemaakt met de latende partij over de retransitie en daarin onder meer de doorlooptijd, tactische sturing en escalatiepaden heeft geborgd. Is dat het geval?</p>	Zie vraag 8.
154.	Beschrijvend document	4.4	19	<p>Inschrijver maakt bij de uitvoering en levering van haar diensten gebruik van aannemers om de fysieke infrastructuur aan te leggen. Deze werken op basis van een integraal inkoopcontract. Inschrijver heeft een poel van aannemers die gekozen wordt op het moment van opdracht (op basis van het beste profiel voor de uit te voeren opdracht). De uitvoerende aannemer is derhalve nu nog niet bekend.</p> <p>Klopt de aanneme van Inschrijver dat haar aannemers dan niet gezien worden als een onderaannemer zoals gesteld in de aanbesteding en dat hiervoor geen aanmelding gedaan hoeft te worden zoals gesteld voor onderaannemers?</p>	Zie het antwoord op vraag 76

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
155.	Beschrijvend document	2.1	7	<p>SVB geeft duidelijk aan dat SD WAN buiten de scope valt. Wel vormen de nu gevraagde WAN en internetverbindingen de underlay waarop de toekomstige SD WAN als overlay gerealiseerd dient te worden. Vanwaar deze aanpak en hoe kijkt SVB dan naar de mogelijke 2 migratie momenten die dan zouden kunnen ontstaan? Indien SVB van leverancier zou veranderen is er dan dus eerst een migratie van IP-VPN naar IP-VPN. Daarna van IP-VPN naar SD-WAN.</p>	<p>Het contract met de huidige WAN dienstverlener loopt ten einde en moet op korte termijn vervangen worden.</p> <p>De SVB heeft geen doelarchitectuur voor SDWAN ontwikkeld en ze verwacht dit ook niet op de korte termijn te ontwikkelen.</p> <p>Het voornemen is dit in samenhang met de (verdere) uitbesteding van de datacenter en hosting functie te ontwikkelen.</p> <p>Het uitgangspunt is dat de nu te verwerven IP VPN de underlay kan vormen van een mogelijk toekomstig SD WAN.</p> <p>Er is dan inderdaad sprake van 2 migratiemomenten: eerst een migratie van IP-VPN naar IP-VPN. Daarna van IP-VPN naar SD-WAN.</p>
156.	Prijzenblad	Enmalige kosten		<p>Klopt het dat Inschrijver de 30Gbps als volgt moet lezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 x 10Gbps t.b.v. IP-VPN 1 x 10Gbps t.b.v. L2 DC-DC koppeling 1 x 10Gbps t.b.v. L2 redundante DC-DC koppeling (mag ook DF zijn) <p>Graag uw bevestiging.</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 116.</p>

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
157.	Bijlage G1	A-13		De Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat medewerkers van Inschrijver die op locatie van de SVB komen bekend zijn met- en handelen conform de gedragscode SVB. De SVB behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te controleren en sancties op te leggen indien deze gedragscode bij de betreffende medewerker niet bekend blijkt te zijn. Kan de SVB de gedragscode delen?	Zie het antwoord op vraag 44.
158.	Bijlage G1	M1		<p>“Inschrijver levert een projectmanager die het gehele Implementatie leidt. De projectmanager heeft volledig mandaat vanuit de organisatie van Inschrijver. De projectmanager rapporteert aan de projectmanager van de SVB.”</p> <p>Inschrijver vertaald dit ‘volledig mandaat’ als van toepassing binnen het projectteam. Besluiten die buiten de scope van projectteam vallen worden voorgelegd aan de stuurgroep. Deelt SVB deze visie?</p>	Hier wordt bedoeld dat de projectmanager het mandaat heeft om namens de Opdrachtnemer de implementatie te leiden.
159.	Bijlage G1	M 2,3,4		Voor het volledig redundant aansluitingen van de Acces Locaties neemt de civiele aanleg een significant deel van de tijd in beslag. Om de streeftermijnen te kunnen halen is het daarom van belang hiermee zo	Binnen 2 maanden na gunning, als onderdeel van de voorbereidingsfase. Zie eis M2.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				snel mogelijk te starten na het gunningsbesluit. Op welk moment in het traject tussen gunning en levering diensten zal duidelijke zijn op welke geografische wijze de locaties aangesloten dienen te worden teneinde het proces voor de aanleg te kunnen starten?	
160.	Bijlage G1	M		De SVB gebruikt wisselend de termen Transitie en Implementatie. Kan SVB verduidelijken wat er exact wordt verstaan onder deze termen?	De implementatie omvat het hele traject. Onderdeel hiervan is een voorbereidingsfase (om te komen tot een definitief implementatieplan) en de uitvoering waar ook het begrip transitie voor wordt gebruikt. Dit legt de nadruk dat in deze fase de SVB van de oude situatie naar de nieuwe situatie gaat.
161.	Bijlage G1	M5		Inschrijver is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de Retransitie van de Latende dienstverlener. Kan inschrijver uitgaan van volledige medewerking van de latende partij en bevestigen dat die volledig bekend is met de omvang en benodigde technische kennis van het bestaande netwerk en diensten?	Zie het antwoord op vraag 8.
162.	Bijlage G1	M5		Inschrijver is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de Retransitie van de Latende dienstverlener. Hoe dient Inschrijver om te gaan met het berekenen van onvoorziene uren die veroorzaakt	Inschrijver mag uitgaan van medewerking van de huidige leverancier.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				worden door de Latende Dienstverlener en/of SVB tijdens de implementatie?	
163.	Bijlage G1	M9		<p>“De SVB eist van de Inschrijver dat afname, levering en plaatsing van WAN-Access Verbindingen tijdens de Implementatie plaats vindt in overleg met de projectmanager van de SVB. Na bedrijfsklare oplevering vindt Acceptatie daarvan plaats door de SVB.”</p> <p>De levering van de verbindingen vindt altijd plaats in overleg met de klant maar vanaf opdrachtbevestiging maakt inschrijver gebruik van haar bestaande leveringsproces. Na de oplevering heeft de SVB 10 werkdagen voor het accepteren van de verbinding. Wanneer deze 10 werkdagen zijn verstreken en/ of de SVB de verbinding heeft geaccepteerd is de verbinding “Ready for Service” en start automatisch de facturatie. Gaat de SVB hiermee akkoord? Zo niet, dan ontvangt Inschrijver graag een nadere toelichting.</p>	Niet akkoord. We betalen na acceptatie. In het project wordt bij acceptatie een protocol van oplevering getekend en de tekendatum daarvan is de startdatum van facturatie.
164.	Bijlage G2	6.2		Ter ondersteuning van de eisen die de SVB stelt aan Inschrijver, moet gedurende de looptijd van de Overeenkomst met Inschrijver een aantal controles en/of audits	Niet akkoord.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>uitgevoerd worden. De gevraagde dienstverlening moet aan de volgende eisen voldoen. > IBP-6.2.1: De SVB heeft het recht om bij Inschrijver een onderzoek (of audit) in te stellen met betrekking tot de naleving van de in de Overeenkomst met bijhorende Bijlagen opgenomen verplichtingen. De audit wordt altijd door een onafhankelijke derde partij (auditor) uitgevoerd. > IBP-6.2.2: Minimaal jaarlijks levert Inschrijver een recente formele audit-verklaring op die past bij de aard van de gevraagde dienstverlening (zoals een ISAE 3000 rapportage op basis van één of meerdere SOC2 –Trusted Services Principes, of gelijkwaardig). Deze verklaring is afgegeven door een onafhankelijke geaccrediteerde auditor en toont de opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de gevraagde dienstverlening aan.</p> <p>Inschrijver erkent dat er voor SVB zicht moet kunnen zijn op naleving van het contract. Om die reden heeft inschrijver hier rekening mee gehouden in haar algemene voorwaarden, onder hoofdstuk 3 compliance. Hetgeen we aanbieden is het</p>	

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p> volgende: 3.1.1: <i>Inschrijver is verantwoordelijk voor een veelheid aan aspecten die Klanten belangrijk vinden. Inschrijver toont dit aan door compliant te zijn met een aantal internationale standaarden, onderbouwd met certificeringen, verklaringen en rapporten. Onze certificeringen, verklaringen en rapporten zijn te vinden op onze corporate compliance pagina op onze website.</i> 3.1.2: <i>Het resultaat van een Order is een servicelevel agreement waarin is opgenomen wat u als Klant van inschrijver kunt verwachten in het kader van het leveren van onze Dienst(en). Voor wat betreft de inschrijver certificeringen, verklaringen en rapporten, alsook voor de servicelevel agreement met ons, geven wij u als Klant het recht om ons te auditen. Als u van dit recht gebruik wenst te maken dan zullen wij een audit scope bepalen en een planning met u als Klant maken voor de uitvoering daarvan.</i> 3.1.3: <i>Voor de business units van inschrijver die over een ISAE3402 Type II rapport beschikken, kunt u als Klant om een jaarlijkse ISAE3402 Type II 'carve-out' verzoeken. Specifieke controls voor u als Klant kunnen worden toegevoegd aan de bestaande controls om ervoor te zorgen dat</i> </p>	

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p><i>u als Klant op onze rapportage kunt leunen. Als u als Klant van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken dan zullen wij met u een 'carve-out' sessie organiseren om vast te stellen of er aanvullende controls nodig zijn. De activiteiten zoals in de vorige zin beschreven zullen wij pas uitvoeren nadat er een geheimhoudingsovereenkomst met u als Klant is gesloten en er overeenstemming is bereikt over die controls. Verzoek is om artikel 6.2 te laten vervallen en akkoord te gaan met de voorwaarden van de Inschrijver.</i></p>	
165.	Bijlage N			<p><i>Inschrijver heeft MVO beleid en geeft jaarlijks een MVO rapportage uit. Onderdeel van dit beleid is een MVO-sponsorprogramma. Inschrijver kiest voor EarthToday (https://earthtoday.com). Betreffende deze voorwaarde; gaat SVB akkoord met een donatie?</i></p>	<p>Conform Bijlage X Handleiding Social Return hanteert de SVB voor de invulling van social return de Bouwblokkenmethode. Opdrachtnemer kan via 3 'peilers' invulling geven aan de verplichting; namelijk via inzet van 1) Arbeidsparticipatie, 2) door samenwerking met sociaal ondernemers en/of 3) middels het organiseren van maatschappelijke activiteiten tbv kwetsbare doelgroepen. Definities en voorbeelden van voornoemde 'peilers' zijn uitgebreid terug te lezen in de Handleiding. Het doen van donaties/sponsoring valt hier niet onder. Na gunning zal in overleg met de SVB door opdrachtnemer een Plan van Aanpak worden opgesteld en afgestemd.</p>

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
166.	Conceptovereenkomst	Art 2.5		Het lijkt voor de hand liggend dat de antwoorden die gegeven worden in de NVI juist zouden moeten prevaleren boven hetgeen in de overeenkomst en de overige bijlagen is bepaald. De NVI zou dus op nummer 1 moeten staan qua rangorde. Is SVB daarmee akkoord?	Nee; de SVB deelt uw mening in dezen niet. Zie het antwoord op vraag 52 en 61.
167.	Conceptovereenkomst	Art. 3.4 eerste bullet		Kan inschrijver de eerste volzin zo interpreteren dat artikel 30.1 en 30.2 van de ARBIT 2018 dus niet van toepassing zijn?	Dat is correct.
168.	Conceptovereenkomst	Art. 3.4 eerste bullet		In de eerste volzin staat: SVB is gerechtigd deze Overeenkomst op te zeggen conform het gestelde in artikel 4. Maar in artikel 4 bestaat helemaal geen optie voor SVB om deze overeenkomst op te zeggen. Graag een verduidelijking.	In artikel 4 is inderdaad een verschrijving die per abuis is blijven staan. De juiste tekst moet zijn: "Artikel 30 Ontbinding en Opzegging: In tegenstelling tot het gestelde in artikel 30.1 en 30.2 geldt het volgende: Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst op te zeggen dan wel te ontbinden....."
169.	Conceptovereenkomst	Aet. 3.4 vierde bullet		Inschrijver acht de boete nog steeds onredelijk hoog en verzoekt het bedrag te wijzigingen naar Euro 10.000 per overtreding.	De SVB kan niet mee gaan met uw voorstel aangezien de SVB al sterk afwijkt van het beleid en de boete al met 50% had verlaagd.
170.	Conceptovereenkomst	Art. 3.4 Vijfde bullet		In dit artikel wordt de indirecte schade uitgesloten. Dit terwijl in de oorspronkelijke tekst alle schade voor vergoeding in aanmerking komt. Daarom moet deze zin beginnen met: <i>In tegenstelling tot</i> het gestelde in artikel 26.1 van de ARBIT, in	Akkoord. Het moet inderdaad zijn "in tegenstelling tot het gestelde in artikel 26.1 van de Arbit".

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				plaats van <i>In aanvulling op</i> . Is SVB daarmee akkoord?	
171.	Conceptovereenkomst	Art. 3.4 Zesde Bullet		Betreft ARBIT 2018 26.2. De gids proportionaliteit schrijft voor dat een SVB dient te beoordelen wat het concreet te lopen risico is en dat de afspraken over aansprakelijkheid daarbij dienen aan te sluiten. In dat kader in het onredelijk om zonder tekst en uitleg een jaarlijkse aansprakelijkheid van 2.5 MIO te eisen. Gezien de aard om omvang van de opdracht in relatie tot wat de gebruikelijk is in de markt is een bedrag van 0.5 MIO redelijk. Kan SVB daarmee akkoord gaan of uitleggen waarom een bedrag van 2.5 MIO redelijk zou zijn?	Zie antwoord vraag 53.
172.	Conceptovereenkomst	Art. 3.4 Zevende Bullet		Betreft ARBIT 2018 26.3. De gids proportionaliteit schrijft voor dat een SVB dient te beoordelen wat het concreet te lopen risico is en dat de afspraken over aansprakelijkheid daarbij dienen aan te sluiten. In dat kader in het onredelijk om zonder tekst en uitleg een jaarlijkse aansprakelijkheid van 2.5 MIO te eisen. Gezien de aard om omvang van de opdracht in relatie tot wat de gebruikelijk is in de markt is een bedrag van 0.5 MIO redelijk.	Zie antwoord op vraag 53.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				Kan SVB daarmee akkoord gaan of uitleggen waarom een bedrag van 2.5 MIO redelijk zou zijn?	
173.	Conceptovereenkomst	Art. 3.4 Laatste bullet		Kan inschrijver deze zin zo interpreteren dat artikel 30.6 van de ARBIT 2018 dus niet van toepassing is?	De laatste bullet in artikel 4.3 van de overeenkomst is niet correct en per abuis blijven staan in de overeenkomst. Het gestelde in artikel 30.6 Arbit is een mogelijkheid die de SVB wel in stand wenst te houden. De SVB zal de laatste bullet van artikel 3.4 van de overeenkomst verwijderen.
174.	ARBIT 2018	Art 11		Inschrijver heeft een eigen acceptatieprocedure die naadloos aansluit bij de aard van de te leveren dienstverlening. Artikel 11 ARBIT richt zich in de basis op het accepteren van (al dan niet maatwerk) hard- en software. Is de SVB bereid om de procedure van inschrijver te volgen, althans in overleg nadere afspraken te maken over de acceptatieprocedure die wordt gehanteerd? Zo niet, dan ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Nee; de SVB is niet bereid de procedure van de inschrijver te volgen. De SVB is van mening dat er goede en nadere afspraken moeten worden gemaakt tussen de SVB en Opdrachtnemer ten aanzien van de acceptatieprocedure. Zie vraag 72
175.	ARBIT 2018	Art. 11.1		Kan de SVB ermee akkoord gaan dat, indien van toepassing, de eenmalige kosten vooraf worden gefactureerd en binnen 30 dagen na opdrachtverlening worden voldaan?	Nee, zie ook vraag 104
176.	ARBIT 2018	Art. 22.1		Inschrijver acht deze bepaling niet redelijk en proportioneel gelet op de aard van de	De SVB is van mening dat artikel 22.1 van de Arbit duidelijk en redelijk is. Het gaat hier wat de SVB

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				dienstverlening. Inschrijver stelt voor om deze bepaling te schrappen. Gaat de SVB hiermee akkoord? Zo niet, dan ontvangt inschrijver graag een toelichting.	betreft om sleutelpersonen en om te zorgen dat de SVB bij vervanging van personeel opdrachtnemer een goed alternatief aangeboden krijgt en daar mee akkoord kan gaan. Zie tevens het antwoord op vraag 75.
177.	ARBIT 2018	Art. 23.1		Is de SVB bereid om hier praktisch mee om te gaan zodat er geen vertraging ontstaat, bijvoorbeeld doordat inschrijver reeds in een eerder stadium SVB inlicht over het voornemen om een onderaannemer in te schakelen?	Artikel 23.1 Arbit is ons inziens heel duidelijk. De SVB zal alleen een onderaannemer of derde weigeren als ze daar goede redenen voor heeft. Zie ook het antwoord op vraag 76.
178.	ARBIT 2018	Art. 27		Is de SVB bereid om omstandigheden zoals hieronder vermeld als overmacht/ geldige reden voor vertraging te accepteren; 1. langere doorlooptijd van vergunningen (gebruikelijke termijn is tot 8 weken, maar dit kan ook langer zijn) 2. door de vergunningverlener te stellen voorwaarden omtrent de uit te voeren werkzaamheden 3. het niet kunnen werken door weersomstandigheden (bijv. breekverbod) 4. bodemverontreiniging 5. dijksluiting. Kan de SVB dit bevestigen? Zo niet, dan ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Artikel 27 van de Arbit is heel helder over Overmacht en wat daar wel en niet onder valt. De SVB zal altijd in alle redelijkheid naar de zaken kijken, maar uw voorstel kunnen we niet overnemen. Zie ook het antwoord op vraag 73.
179.	ARBIT 2018	Art. 30.3		Inschrijver verzoekt SVB de onredelijke gronden "... een ingrijpende wijziging in de	Nee, niet akkoord want als een bedrijf bijvoorbeeld wordt verkocht dan wil de SVB weten aan wie dat is en

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd.....” voor ontbinding te schrappen. Wijziging van de zeggenschap heeft immers geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst en daarnaast is het leggen van een (conservatoir) beslag relatief eenvoudig. Gaat de SVB hiermee akkoord? Zo nee, dan ontvangt inschrijver graag een toelichting.	of de SVB met die partij verder wil. Als overheidsorganisatie moet de SVB ook rekening houden met andere factoren dan alleen de uitvoering van de opdracht, zoals bijvoorbeeld imago of strafblad van bestuurders.. Uiteraard gaat de SVB hier in alle redelijkheid mee om. Zie ook het antwoord op vraag 84.
180.	ARBIT 2018	Artikel 38 t/m 41		Is de SVB bereid om de bijzondere bepalingen over koop te schrappen nu er geen sprake is van koop van IT-producten? Zo nee, dan ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Ja. Artikel 3.4 van de Overeenkomst zal hierop worden aangepast.
181.	Beschrijvend Document WAN en internetconnectiviteit SVB	SGC-K3: Service Level Agreement	41	SVB wil weten hoe Inschrijver samenwerkt met mogelijke leveranciers die binnen SVB actief zijn. Hiertoe is het van essentieel belang om te weten welke partijen dat zijn, om bv te weten welke samenwerkingsverbanden er misschien reeds zijn. Kan SVB aangeven welke partijen , gerelateerd aan de uitgevraagde diensten er thans als leverancier binnen SVB actief zijn?	Momenteel zijn dit Tele2, OCD, Conscia (netwerkdomein) en Atos (hosting). Dit kan vanzelfsprekend wijzigen. Het gaat hier vooral om de samenwerking met andere leveranciers van de SVB in algemene zin.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
182.	Bijlage L Service Level Requirements	1	2	Beschikbaarheid: Inschrijver heeft er geen probleem mee de beschikbaarheid per maand te rapporteren, edoch stelt voor de norm zoals beschreven in de gewenste SLA te hanteren over de marktconforme periode van een kalenderjaar. Is SVB hiermee akkoord?	Nee. De norm die de SVB heeft gesteld is een maandelijkse norm.
183.	Bijlage L Service Level Requirements	4	5	Ten aanzien van de MTBF gaat Inschrijver ervan uit dat Aanbestedende Partij de norm PER DIENST/LOCATIE bedoelt. Is dit correct?	Zie het antwoord op vraag 35.
184.	Bijlage L Service Level Requirements	4	4	SVB geeft aan dat Inschrijver minimaal aan de eis van de gestelde prioriteiten dient te voldoen. Ten aanzien van "prioriteit 1 en 2": Inschrijver weet uit ervaring dat een verstoring die veroorzaakt wordt door een ondergrondse (glasvezel-)kabelschade, (bv veroorzaakt door een derde partij die in de grond "roert"), meestal praktisch niet in 4 klokuren is op te lossen. Denk hierbij aan het aanleveren van materiaal en mankracht, het graven en aanleggen van nieuwe buizen en kabels en het aflassen van vezels. Inschrijver stelt derhalve voor om de reparatietijd van verstoring veroorzaakt door vezelschade naar het meer realistische & marktconforme 8 klokuren aan te passen;	Zie het antwoord op vraag 35.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				ongeacht de Prioriteit 1 of 2. Is SVB hiermee akkoord? Indien dit niet akkoord is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde uitleg.	
185.	Bijlage L Service Level Requirements	4	4	Gezien de fysieke spreiding van de kantoren van Aanbestedende partij is het ten aanzien van apparatuur-falen praktisch niet mogelijk altijd binnen 2 uur apparatuur te vervangen. Inschrijver stelt voor hiervoor 4 uren te hanteren. Is dit akkoord?	Zie het antwoord op vraag 35.
186.	Bijlage L Service Level Requirements	5	5	Ten aanzien van de malus gaat de Inschrijver ervan uit dat de aanbestedende partij het percentage van 5% hanteert over de dienst waarvoor de SLA/KPI niet gehaald is en niet over de totale som van de diensten. Is dit correct?	De SVB komt hier in de volgende NvI op terug.
187.	PVE/G1	1.1, B-4		Deze eis bevat twee punten. Wat verstaat SVB onder het aanpassen van redundantie van een logische verbinding, kan SVB dit nader toelichten?	Betreft het omzetten van een niet-redundante naar naar een redundante logische verbinding of vice versa. Zie tevens het antwoord op vraag 136.
188.	PVE/G1; Beschrijvend document	1.2, C-1; Beschrijvend document 2.1		SVB vraagt om een oplossing op basis van proven technology die gebruik maakt van MPLS IP VPNs. Een overgang naar SDWAN wordt zelfs expliciet uitgesloten. Daarnaast wordt al wel aangegeven dat een overgang naar een SDWAN/SASE-oplossing	Zie vraag het antwoord op vraag 155.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>op termijn wordt overwogen. Daarin valt op dat die stap naar SDWAN/SASE al vrij concreet is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op welke termijn verwacht SVB de stap naar SDWAN te zetten? - Wat is de reden om nu om een op MPLS gebaseerde dienst te vragen? 	
189.	PVE/G1; PVE/G2; Beschrijvend document	1.2, C-1; Beschrijvend document 2.1, IBP-5.4		<p>SVB vraagt om een privaat en beveiligd netwerk. Daarnaast wordt in het PVE voor informatiebeveiliging aangegeven dat Inschrijver maatregelen moet nemen om af luisteren te voorkomen. Inschrijver gaat er vanuit dat SVB in de applicatieontwikkeling versleuteling meeneemt en daarmee zelf zorgt voor adequate maatregelen om de integriteit en vertrouwelijkheid van informatie te borgen. Stelt SVB de eis voor versleuteling op de netwerklaag van het WAN? Stelt SVB daarnaast de eis dat het WAN daadwerkelijk privaat moet zijn, m.a.w. specifiek en alleen ingericht voor SVB?</p>	<p>Met 1.2 C-1, "privaat en beveiligd" wordt bedoeld dat het verkeer zodanig (logisch of fysiek) is afgeschermd dat andere klanten of derden niet zomaar het verkeer kunnen inzien. Een goed ingericht MPLS netwerk biedt naar onze verwachting al een basis beveiligingsniveau. Hiermee wordt niet versleuteling op de netwerklaag bedoeld.</p>
190.	PVE/G1; Beschrijvend document	1.2, C-5		<p>In een MPLS-netwerk kan de scheiding tussen het providerdomein en het klantdomein voor multicastverkeer op een aantal manieren worden ingericht. Welke welke toepassingen wil SVB hiermee</p>	<p>De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.</p>

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				ondersteunen en welke multicastprotocollen gebruikt SVB?	
191.	PVE/G1	1.5, H-5		In deze eis wordt gesproken over een LC-koppelvlak voor dark fiber verbindingen terwijl deze eis betrekking heeft op LAN-aansluitingen. Was deze eise wellicht bedoeld voor de mogelijke dark fiber-verbinding tussen de DC's? Zo niet graag toelichten.	De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.
192.	PVE/G1	1.5, H-6		Inschrijver begrijpt de wens van SVB om services op verschillende fysieke interfaces af te leveren. Echter is het meer kostenefficiënt om in sommige gevallen services op een logische interface (VLAN) af te leveren met inachtnaam van de capaciteit. Inschrijver wil deze optie nadrukkelijk meenemen in het aanbod. Gaat SVB hiermee akkoord?	De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.
193.	Beschrijvend document	2.3.1		In deze paragraaf wordt gesteld dat onderdeel van de opdracht de logische vervangers van de dienst onderdeel zijn van de aanbidding. Inschrijver wil dit graag relateren aan de functionele vraag zoals die nu wordt gesteld. Grote functionele wijzigingen zullen in overleg met SVB worden bepaald en geprijsd.	Eventuele grote functionele wijzigingen binnen de scope van de Opdracht zullen in overleg met SVB worden bepaald en geprijsd. Benchmarking conform de procedure in het DFA, bijlage K, zal hierop van toepassing zijn.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
194.	PVE/G2	Hoofdstuk 5, IBP-5.3		In deze eis wordt gesteld dat informatie die niet strikt noodzakelijk is voor latere verwerkingen te verwijderen. In sommige gevallen, met name in support-situaties is het niet altijd mogelijk om deze informatie meteen te verwijderen. Gaat SVB akkoord met een verwijdering van de informatie achteraf?	Akkoord indien deze informatie achteraf direct wordt verwijderd.
195.	PVE/G1	1.9, M-9		Wie zal er verantwoordelijk worden aan de zijde van SVB voor de acceptatie. Heeft de SVB een overzicht klaarliggen waar de acceptatie aan moet worden voldaan en kan SVB dit met Inschrijver(s) delen?	De acceptatie zal bestaan uit technische testen die aantonen dat de dienstverlening correct werkt vanuit perspectief van het klantnetwerk. In de voorbereidingsfase zullen de details hiervan worden uitgewerkt.
196.	PVE/G1	1.7, K1		U vraagt meer dan 1 portaal met inzicht in zowel de werking van de dienst, statussen van de aangemelde tickets alsmede inzicht in DDOS. Er is geen standaard oplossing die hierin voorziet. Is het akkoord om u inzicht te geven via meerdere portalen.	Dit is akkoord al heeft de SVB de voorkeur voor een eenduidige portaalfunctie. U kunt uw oplossing beschrijven in het subgunningcriterium Service level Agreement.
197.	BIJLAGE L	Hoofdstuk 4		Kunt u aangeven wie de prioriteit van een incident binnen de SVB stelt, alvorens deze worden aangemeld?	Dit doet de SVB Servicedesk.
198.	BIJLAGE L	Hoofdstuk 4		Bij P2 hebben we het over performance degradatie, maar de dienst blijft doorlopen. Gaat u akkoord met een oplostijd van dezelfde werkdag voor een P2? Indien niet	Zie het antwoord op vraag 35.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				akkoord, kunt u aangeven wat de reden hiervan is?	
199.	BIJLAGE L	Hoofdstuk 4		U heeft diverse locaties verspreid over het hele land. Een oplostijd van 2 uur is niet marktconform en realistisch. Hoe is de SVB tot een dergelijke eis gekomen? Gaat u akkoord met een oplostijd van 4 uur voor een P1? Indien niet akkoord, kunt u aangeven wat de reden hiervan is, rekening houdend met de reistijden, verkeersopstoppingen e.d. van de Inschrijver(s).	Zie het antwoord op vraag 35.
200.	Bijlage O	2.6		Kunt u meer inzicht geven hoe uw service organisatie is georganiseerd ten behoeve van een goede aansluiting op uw service organisatie?	De service organisatie voor zover relevant voor de WAN dienstverlening heeft de volgende kenmerken: <ul style="list-style-type: none"> • SVB heeft een (eerstelijns) Servicedesk (open tussen 07.00 en 17.30 en bij service onbeschikbaarheid buiten genoemde openingstijden, is het telefoonnummer van de Servicedesk doorgeschakeld naar een mobiel nummer van Incidentmanagement.) waar alle vragen en incidenten van eindgebruikers binnenkomen • Tweede lijns is een netwerkteam (binnen de afdeling Managed Services) dat zorgdraagt voor de kantoren en datacenter netwerken en operationele regie voert op de hiervoor gecontracteerde leveranciers.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					<ul style="list-style-type: none"> • SVB Servicedesk schakelt met de WAN provider in geval van incidenten. • Het netwerkteam schakelt met de WAN provider in geval van incidenten, service request aanvragen en request voor informatie. • Contract en Service Level management zijn separaat belegd (binnen de afdeling Business Support)
201.	Bijlage G1	I-3	10-11	SVB vraagt SNMP read access op de netwerk apparatuur van de afgenomen diensten voor monitoring doeleinden. Inschrijver staat uit security overwegingen geen SNMP read access toe op haar apparatuur. Met de vraag K-1 betreffende portaalfunctionaliteit wordt hetzelfde bereikt. De SNMP data en het portaal geven beiden dezelfde informatie, inschrijver wordt eigenlijk gevraagd twee keer hetzelfde te leveren in een andere vorm. Kan daarom eis I-3 vervallen?	De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.
202.	Bijlage L Service Level Requirements	4	3	Inschrijver acht in uitzonderlijke gevallen en bij calamiteiten een gevraagde reactietijd - inclusief logging van een melding binnen 2 minuten- niet reëel, marktconform en	Zie het antwoord op vraag 35.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				realiseerbaar. Is SVB bereid deze eis aan te passen naar 10 minuten?	
203.	Bijlage G2	IBP-3.3		<ol style="list-style-type: none"> 1. Wordt met 'niet ouder dan 12 maanden' bedoeld de leeftijd van de VOG op het moment van indiensttreding? 2. Sinds 2018 geldt dat voor iedere medewerker een VOG wordt aangevraagd. Conform het beleid wordt een VOG elke drie jaar vernieuwd. Hierdoor kan niet in alle gevallen aan deze criteria worden voldaan. Kan SVB hiermee akkoord gaan? 3. Voor subcontractors geldt dat opdrachtnemer deze voorwaarden stelt aan de dienstverlening en hier actief op monitort middels periodieke reviews en middels supplier audits. Niettemin kan niet in 100% van de gevallen aan deze criteria worden voldaan. Kan SVB hiermee akkoord gaan? 	De SVB komt hier in de volgende Nvl op terug.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
204.	Bijlage G2	IBP 4.1.6		<p>De software en operating systems die in gebruik zijn, zijn ondersteund door de fabrikant voorzien van de laatste security patches. Uitzondering hierop vormt een beperkt deel van het netwerk van Inschrijver, de zogeheten legacy systemen. Inschrijver heeft ook deze systemen in kaart, en is voortdurend bezig met het vernieuwen van haar infrastructuur. Daar waar sprake is van software op legacy-systemen, is extended support vanuit de fabrikant van toepassing, is deze bewust afgeschermd of dermate geïsoleerd dat ze geen verhoogd risico vormen in de keten.</p> <p>Kan SVB hiermee akkoord gaan?</p>	<p>Dit is alleen akkoord indien dit systemen betreft die niet direct betrokken zijn in de service-delivery aan de SVB. Dit mag tevens geen effect hebben op de afspraken omtrent verantwoordelijkheden en service-delivery.</p>
205.	Bijlage G2	IBP 4.2.1		<p>Inschrijver baseert zich op haar eigen security incident proces. Mochten de KPI's t.a.v. tijdige opvolging zodanig afwijken van de eisen van SVB dat maatwerk bovenop de standaard dienstverlening nodig is, is SVB dan akkoord met mogelijke meerwerkkosten?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 35.</p>
206.	Bijlage G2	IBP 4.4.2		<p>Opdrachtnemer voert periodiek, minimaal wekelijks, geautomatiseerde vulnerability-scans uit op onze kritische systemen. De</p>	<p>Akkoord</p>

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>opvolging van acties, waarvan hardening een onderdeel kan zijn, die voortvloeien uit de scan wordt actief gemonitord. Dit proces maakt tevens deel uit van ons Security Control Framework. Tevens volgen wij de beveiligingsrichtlijnen van de leverancier van de apparatuur.</p> <p>Kan SVB hiermee akkoord gaan?</p>	
207.	Bijlage G2	IBP 4.5.1		<ol style="list-style-type: none"> 1. SVB deelt alle resultaten van de attack en penetrationtest met inschrijver. 2. SVB en derde partij gaan vertrouwelijk om met de uitkomsten van de attack- en penetrationtest. Dit dient te worden bekrachtigd met een vooraf te ondertekenen Non-Disclosure verklaring. 3. Attack- en penetrationtest mag op geen enkele manier een negatieve impact hebben op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de dienstverlening van inschrijver naar haar klanten. SVB draagt volledig de mogelijke risico's hiervan. <p>Is SVB akkoord met deze voorwaarden?</p>	Zie antwoord vraag 49.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
208.	Bijlage G2	5		<p>Uit het verzoek van SVB, voor het invullen van bijlagen van het aangeleverde document 'Verwerkersovereenkomst', leidt inschrijver af dat SVB van mening is dat inschrijver namens SVB een verwerker van persoonsgegevens is. Inschrijver is van mening dat dit uitgangspunt niet correct is en vraagt aan de SVB of deze akkoord is met het niet van toepassing te verklaren van het indienen van voorgenoemde document, op basis van de volgende onderbouwing:</p> <p>1) Voor de persoonsgegevens (zakelijke contactgegevens) van (medewerkers of contacten van) SVB waarover inschrijver moet beschikken om de overeenkomst met SVB uit te kunnen voeren, is inschrijver zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Hier is geen verwerkersovereenkomst voor nodig. In de hoedanigheid van zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke heeft inschrijver adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om misbruik en verlies van persoonsgegevens te voorkomen. Deze maatregelen zijn onderdeel van het ISO27001 gecertificeerde managementsysteem van inschrijver.</p> <p>2) Ten aanzien van de dienst die in de scope van de offerteaanvraag wordt gevraagd te leveren, geldt dat inschrijver niet weet</p>	Zie het antwoord op vraag 60.

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				welke data over zijn netwerk gaat. Inschrijver zit niet aan die data, slaat er niets van op, heeft er geen toegang toe en leidt de data alleen door. In technische termen is inschrijver doorgeefluik, ook wel 'mere conduit' genoemd. Dit maakt dat inschrijver geen verwerker van persoonsgegevens is in opdracht van SVB bij het leveren van de gevraagde dienst en er geen verwerkersovereenkomst nodig is.	
209.	Bijlage G2	IBP-5.4		Indien inschrijver louter verbindingen gaat leveren en geen diensten (zoals bijv. VOIP) via die verbindingen aanbied, dan is inschrijver van mening dat dit niet van toepassing zal zijn. Is SVB akkoord met deze zienswijze?	Niet akkoord. Moderne netwerk-&transmissie technieken bieden al een hoge mate van borging van de integriteit. Wat betreft vertrouwelijkheid verwachten we dat de opdrachtnemer ongeautoriseerde toegang tot het WAN-netwerk voorkomt. (bescherming van netwerk-apparatuur en bekabeling). Overigens zal er diverse data over het WAN-netwerk gaan (voice, video en data).
210.	Bijlage G2	6.2		<p>Inschrijver ontleent SVB het recht van audit op basis van de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aankondiging twee maanden van tevoren. - Auditwijze wordt primair ingevuld middels het inzichtelijk maken van documenten. 	<p>Nee de SVB gaat niet akkoord met deze voorwaarden. De voorwaarden die de SVB heeft gesteld in de overeenkomst en Arbit voorwaarden zijn naar mening van de SVB redelijk en evenwichtig.</p> <p>Zie tevens het antwoord op vraag 51.</p>

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
 Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				- Indien een aanvullende audit op locatie is gewenst, dan zijn alle bijkomende kosten voor rekening SVB. Is SVB akkoord met deze voorwaarden?	
211.	Bijlage G2	IBP-6.3.3		- Kan SVB nader specificeren met welke frequentie deze rapportage moet worden aangeleverd? Is SVB bereid de meerwerkkosten te dragen van het toevoegen van maatwerkonderdelen aan de standaard-SLA rapportage?	Vraag 1: Deze rapportage hoeft niet te zijn verwerkt in de maandelijkse SLA rapportage. Te denken valt aan een jaarlijkse rapportage over de patchlevels en compliancy aan hardeningsrichtlijnen van de netwerkcomponenten. Vraag 2: De kosten maken onderdeel uit van uw aanbieding.
212.					
213.					
214.					
215.					
216.					

Europese aanbesteding: WAN en Internetconnectiviteit
Aanbestedingsnummer: EA2020085

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen ronde 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
217.					
218.					