

Nota van Inlichtingen inzake Europese openbare aanbesteding; kenmerk TN326012

Datum: 17 september 2021

Algemeen

Uit de vragen leest de Opdrachtgever dat er vragen zijn over de scope en verdeling van verantwoordelijkheden. Opdrachtgever hecht er waarde aan om hier toe te lichten wat zij met de Opdracht beoogd. Kort gezegd heeft BVO NL voor ogen dat IT een belangrijk middel is om haar medewerkers te ondersteunen bij de dagelijkse werkzaamheden binnen de gefuseerde organisatie, hoe dit bereikt moet worden weet BVO NL niet en daarom zoekt BVO NL een Opdrachtnemer die haar adviseert en ondersteunt bij het ter beschikking stellen van de juiste IT middelen, de Migratie van de huidige omgevingen en het beheer.

BVO NL heeft doelstellingen en uitgangspunten geformuleerd in het Beschrijvend Document en eisen in het Programma van Eisen waarbinnen de IT oplossing moet functioneren. Het is aan Inschrijver om een passende Oplossing te bieden. Een nadere uitwerking van deze Oplossing volgt na definitieve gunning, waarbij BVO NL een beroep doet op de expertise en ervaring van de Opdrachtnemer om alle regio's tijdig naar de Oplossing te migreren en waarbij BVO NL in control is en blijft, ook in de beheerfase. Dat vraagt dat de Inschrijver de BVO NL beheerders meeneemt bij de inrichting van de Oplossing zodanig dat de beheerders de taken goed kunnen uitvoeren zonder dat een beroep moet worden gedaan op Opdrachtnemer. Niettemin, indien nodig, is Opdrachtnemer beschikbaar om werkzaamheden uit te voeren waarvoor BVO NL geen capaciteit heeft, volgens de afgesproken SLA. Uit de beantwoording van de gunningcriteria moet die expertise duidelijk blijken en Inschrijver kan daardoor de Opdrachtgever overtuigen dat ze in staat is invulling te geven aan de resultaten en de rol te vervullen van leverancier en adviseur.

Aangepaste documenten

De aanpassingen die voortkomen uit deze nota van inlichtingen zijn met track changes aangepast in de documenten onder vermelding van een versienummer 2.0 en op TenderNed geplaatst. Opdrachtgever heeft dit moment eveneens aangegrepen om enkele kleine omissies die ze heeft geconstateerd in de documentatie aan te passen. De wijzigingen zijn doorgevoerd in de volgende documenten:

- Beschrijvend Document
- Bijlage 4 - Concept overeenkomst en deelovereenkomst
- Bijlage 8 - Programma van Eisen
- Bijlage 12 - Prijzenblad
- Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst

NB. Opdrachtgever verwerkt op dit moment nog de wijzigingen in concept overeenkomst en deelovereenkomst en deze zal uiterlijk aanstaande maandag 20 oktober 2021 worden gepubliceerd.

Gewijzigde planning

Aangezien de Nota van Inlichtingen enkele dagen later is gepubliceerd dan gepland is de uiterste termijn dat Inschrijver vragen kunnen stellen naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen verschoven naar vrijdag 24 september 2021 10:00 uur. De nieuwe deadline voor het indienen van een Inschrijving is verschoven naar dinsdag 12 oktober 2021 om 12:00 uur. De data zijn aangepast in TenderNed. Opdrachtgever meent door deze verschuiving tegemoet te komen aan het verzoek van enkele geïnteresseerde partijen om wat meer tijd te gunnen voor het uitwerken van een Inschrijving.

Vraagnr.	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Inschrijver	Antwoord FSB
1	Beschrijvend document	2.1	6	Vraag: In de eerste en tweede alinea wordt gesproken over 5 SO's en 1 FSB, dus 6 organisatie onderdelen. In de derde alinea wordt gesproken over 7 organisaties. Missen we een organisatie? Of betreft de 7de de nieuwe organisatie BVO NL?	De zevende organisatie betreft de holding BVO NL waar alle organisaties straks onder vallen.
2	Beschrijvend document	3.1	7	Vraag: Elke SO was en is nog een eigen organisatie. Betekent dit dat deze diensten met iedere SO apart ingeregeld moeten worden? Of is FSB het centrale punt om afspraken mee te maken? Uiteraard worden bij de migratie de SO's allemaal individueel benaderd en betrokken.	Als het gaat om de nieuwe omgeving en de daarbij behorende diensten dan is de FSB is het centrale punt waar afspraken mee gemaakt worden.
3	Beschrijvend document	3.1	7	Vraag: Derde alinea (over het netwerk) - de beschikbaarheid en performance van clouddiensten is sterk afhankelijk van de tussenliggende netwerken. Is er binnen BVO NL één enkele partij die het netwerk beheert en zijn er (netwerk-)tekeningen beschikbaar van de huidige opstelling?	Voor wat betreft de netwerkbeheerders: er zijn op dit moment meerdere leveranciers die zorgen voor toegang tot internet. Voor het Kantoorautomatisering netwerk werken we aan een centraal netwerk. Dit zal op het moment van gunning nog niet gereed zijn. De tekeningen zijn aanwezig en worden verstrekt aan de winnende inschrijver, daar de tekeningen niet nodig zijn voor het indienen van een offerte..
4	Beschrijvend document	3.1	7	Vraag: Derde alinea - Is er een overzicht van alle locaties? We kunnen ons voorstellen dat er ook mobiele locaties zijn (screeningsvoertuigen). Moeten deze ook meegenomen worden? En hoe zijn deze in de netwerken opgenomen?	1. Er is geen overzicht van alle locaties beschikbaar. 2 en 3. Buiten scope van deze opdracht.
5	Beschrijvend document	3.1	7	Vraag: Uitdagingen huidige landschap; is er een overzicht van alle domeinen en wat is de manier van extern inloggen?	Er is geen overzicht beschikbaar van alle domeinen. Dit zal na gunning geïnventariseerd moeten worden. Zaken waarvan Inschrijver meent dat deze relevant zijn voor het plan van aanpak dient ze in haar Inschrijver uit te werken en te beprizen. Voor een beschrijving van de manier van inloggen wordt verwezen naar de beschrijving in bijlage 10 IST situatie.
6	Beschrijvend document	3.1	7	Opmerking: "IT Infrastructuur; Fysieke werkplekken in veel gevallen niet goed te beheren." Onze ervaring leert dat om goed en veilig te kunnen werken in cloudomgevingen het beheer van de fysieke werkplekken cruciaal is. In deze aanbesteding wordt uitgegaan van bestaande werkplek hardware. Wij adviseren sterk om te werken met hardware die geschikt is om als "managed device" ingezet te worden. We kunnen deze zowel leveren als beheren. Bestaande werkplekken kunnen in beheer genomen worden, mits deze daar geschikt voor zijn.	Uw constatering m.b.t. de hardware klopt. We maken gebruik van goede standaarden en daar waar de werkplekken niet voldoen worden ze vervangen. Zoals in eis B.1. van het Programma van Eisen beschreven verwachten wij wel van Inschrijver dat ze de problemen die ze voorziet gemotiveerd beschrijft in haar Inschrijving. Dat kan door in het toelichtingenveld in het PvE een beschrijving op te nemen of een separate bijlage toe te voegen met een verwijzing naar deze eis. Als er een noodzaak tot vervanging is dan zal Opdrachtgever hier zorg voor dragen. Levering van hardware is niet binnen scope van deze opdracht. Zie ook bijlage 10 IST situatie van het Beschrijvend document.
7	Beschrijvend document	3.2	8	Vraag: Eerste alinea; Het koppelen van SAAS applicaties in onze digitale werkplek is onderdeel van de functionaliteit en de inrichting. Niet helemaal duidelijk is waarom dit als optie gedefinieerd is. Het betreft vaak slechts het toevoegen van een applicatie /icoon in de werkplek omgeving. In de nieuwe omgeving zullen BVO NL beheerders dit zelf kunnen doen. Waarom is deze basisfunctionaliteit als optie aangemerkt?	Inschrijver moet een oplossing bieden die het in staat stelt om SAAS applicaties te koppelen aan de Digitale werkplek. Dit is ook onderdeel van de Migratie en in scope van de Opdracht. Inschrijver dient alle werkzaamheden die verband houden met Migratie op te nemen in zijn Inschrijving. Zoals in de IST situatie staat heeft iedere regio op dit moment nog zijn eigen applicaties en die zullen in de toekomst wijzigen naar een landelijk pakket. Het koppelen van toekomstige SAAS applicaties (buiten de Migratie) wordt in beginsel door de beheerders van BVO zelf uitgevoerd. Met de beschreven optie willen we bewerkstellingen dat in deze gevallen onze beheerders een beroep kunnen doen op Inschrijver.
8	Beschrijvend document	3.2	9	Opmerking: Fase 1; Invoering van een landelijk e-mailadres op een dergelijk korte termijn is geen enkel probleem. Het portaal en de benadering van SaaS applicaties ook niet. Het benaderen van bestaande applicaties hangt sterk af van de manier waarop deze applicaties nu ontsloten zijn.	Opdrachtgever begrijpt uw vraag zo: hoe worden de huidige applicaties ontsloten? Hiervoor verwijst Opdrachtgever naar Bijlage 10 IST situatie.
9	Beschrijvend document	3.2	10	U geeft aan dat er 2 grote gebruikersgroepen/persona's zijn en daarnaast nog de groep power users (beheerders). Van de power users is echter geen beschrijving toegevoegd. Mogen wij ervan uitgaan dat de beschrijving van de kantoormedewerker ook van toepassing is op de power users en dat het verschil met name zit in de gebruikte devices en de toegekende rechten?	Ja dat klopt.

10	Beschrijvend document	3.2	10	De nieuwe KA omgeving dient uniforme identiteiten te bevatten geborgd door Identity en Access Management. De diverse regio's hanteren nu eigen HR Bronsystemen. Is er een nevenproject dat toe werkt naar één HR bronsysteem voor BVO NL en zo ja per wanneer is dit beschikbaar, of dient de inschrijver er rekening mee te houden dat identiteiten ontleent worden aan meerdere aparte bronsystemen (AFAS, Youforce etc) ?	Ja daar is een nevenproject voor, maar naar alle waarschijnlijkheid is dit pas 1-1-2023 beschikbaar. Inschrijver dient er daarom rekening mee te houden dat er initieel meerdere aparte HR bronsystemen zijn zoals beschreven in Bijlage 10 IST situatie.
11	Beschrijvend document	3.2	10	Onder persona's wordt gesproken over twee grote gebruikers groepen, echter wordt er gesproken over drie persona's. Waar van de 3 ^e (Power Users) verder niet gedefinieerd zijn. Dient hier al rekening mee te worden gehouden of dienen deze verder te worden uitgezocht?	Inschrijver houdt in haar Inschrijving rekening met deze drie persona's. Zie ook het antwoord op vraag 9.
12	Beschrijvend document	3.2	10	Wat zijn de business eisen per fase voor IAM (Instroom, uitstroom en doorstroom)?	Deze zijn nog niet bekend. Het bron systeem zal nog bepaald moeten worden op basis van de door Inschrijver geboden oplossing. Voorlopig is AD (Active Directory) de bron.
13	Beschrijvend document	3.2	11	Dient de online omgeving voor laboranten alleen via een browser te worden benaderd?	In het Beschrijvend Document is de persona laborant uitgewerkt.
14	Beschrijvend document	3.2	8, 9	Is Opdrachtgever van plan om over te gaan naar een uniforme inkoop strategie rondom eindgebruiker hardware?	Zie het antwoord op vraag 6.
15	Beschrijvend document	3.2	8, 9	Is Opdrachtgever van plan om de huidige datacenters te consolideren tot een omgeving?	Opdrachtgever begrijpt uw vraag als volgt: de huidige omgevingen draaien in verschillende datacenters en na migratie van de laatste regio zullen deze datacenters niet meer nodig zijn.
16	Beschrijvend document	3.2	8, 9	Heeft Opdrachtgever al nagedacht over een te voeren printer strategie?	De opdrachtgever heeft nog niet nagedacht over een printer strategie.
17	Beschrijvend document	3.2	8, 9	Is Opdrachtgever van plan om de verschillende endpoint applicaties met dezelfde functionaliteit te vervangen door een enkele applicatie?	Opdrachtgever streeft er naar dat dit het uiteindelijk resultaat gaat zijn.
18	Beschrijvend document	3.2	9 t/m 11	In de beschrijving van het te bereiken resultaat uiterlijk 1 april 2022 is het scenario mbt inloggen en mail benoemd. Enerzijds is het de bedoeling dat medewerkers van alle regio's en FSB op dat moment beschikken over een uniform mailadres en loginaccount - anderzijds dient de oude mailomgeving nog als primair platform gebruikt te worden. Uitgaande mail moet wel voorzien worden van het nieuwe mailadres. Inkomende mail verstuurd aan het nieuwe mailadres komt binnen op de nieuwe KA omgeving, mail verstuurd aan het oude mailadres nog op de oude omgeving. Dat op zich betekent al dat alle bestaande mailomgevingen én veilig mailen voorzieningen (Zivver/Zorgmail etc) aangepast moeten worden. Het gevolg: medewerkers dienen derhalve 2 mailboxen te controleren - dit wekt onnodig irritatie en supportvragen op. Ze dienen in dat geval in beide mailboxen mail te organiseren. Medewerkers zullen snel de neiging hebben om mail door te sturen vanuit één van de twee naar de andere mailbox. Wanneer de content uit de oude mailbox op een bepaald moment gemigreerd wordt naar de nieuwe KA omgeving ontstaan er in dat geval dubbelingen - en extra werk voor de gebruiker om hun e-mail mappenstructuur weer op orde te krijgen. Omdat elke medewerker zijn eigen methode en indeling gebruikt is dat haast niet te automatiseren op zo'n manier dat iedereen dit tevreden stemt. <u>Is het strikt noodzakelijk dat iedereen per 1 april over een uniform mailadres beschikt?</u> Ons inziens is het verstandiger om de mailmigratie van alle betrokken regio's gefaseerd uit te voeren, desnoods los van het omzetten van de overige KA infrastructuur als er haast geboden is (in dat geval kan men 'online' met de mail omgeving werken). <u>Welke ruimte in tijd en functionaliteit biedt de opdrachtgever om een migratieplan te bieden dat zorgt voor minimale overlast bij de gebruiker en alle betrokken organisaties gefaseerd overzet naar een nieuwe mailbox en loginaccount?</u>	Ja het is strikt noodzakelijk dat alle medewerkers per 1 april 2022 beschikken over één uniform mailadres. Werken in twee (2) verschillende mailboxen is geen gewenste optie. Het is aan Inschrijver om een voorstel uit te werken dat voldoet aan de uitgangspunten die zijn gedefinieerd voor de twee fases en resulteert in minimale overlast voor de gebruiker. Inschrijver mag een andere fasering aanbieden of een andere werkwijze voor beide fasen, mits de resultaten zoals omschreven in het BD worden bereikt binnen de daarvoor beschreven tijdslijnen, zie het antwoord op vraag 25.
19	Beschrijvend document	3.2		U wenst een portaal. Kunt u aangeven of BVO NL al over een (intranet) portaal beschikt of dat er een intranet oplossing voorzien is? Zo ja, welke oplossing is dit?	Alle regio's inclusief FSB hebben op dit moment een eigen intranet en/of een nieuwsvoorziening.

20	Beschrijvend document	3.2		U wenst single sign-on. Dient dit geïmplementeerd te worden voor alle applicaties (web, SAAS en traditionele windows applicaties), of geldt dit slechts voor Web/SaaS applicaties die dit standaard ondersteunen?	Dit geldt voor alle Applicaties (zie de begrippenlijst) die dit ondersteunen.
21	Beschrijvend document	3.2		U geeft aan dat bedrijfsapplicaties buiten scope zijn. Valt het packagen van deze applicaties, voor zover niet SaaS/Web, ook buiten scope van de opdracht? Zo niet, kunt u ons voorzien van een applicatieoverzicht?	De opdrachtgever begrijpt de vraag niet helemaal. Afhankelijk van uw oplossing is het packagen van applicaties noodzakelijk, u dient hier in de aanbidding rekening mee te houden.
22	Beschrijvend document	3.2		In de persona's benoemt u o.a. de laborant. Kunt u aangeven welk type device u voor ogen heeft voor deze persona?	Laboranten maken gebruik van een gedeelde laptop per unit. In de toekomst kan dit een mobiel/ tablet zijn per laborant
23	Beschrijvend document	3.2 Gewenste resultaten	8	Opdrachtgever geeft in hoofdstuk 3.2. aan dat een van de gewenste resultaten van uniform landelijke kantoorautomatiseringsomgeving is dat er een uniforme toegang tot applicaties wordt gerealiseerd. In hoeverre kan inschrijver er van uit gaan dat er een vereenvoudiging van het applicatie landschap wordt doorgevoerd waarbij alle regio's gebruik maken van in ieder geval de zelfde soort applicaties? Nota Bene: Bij uniforme applicatie toegang tot applicaties hoort in ogen van inschrijver ook een rationalisatie of verSaasing van de gebruikte applicaties bij de verschillende SO's.	Het streven is dat alle regio's uiteindelijk dezelfde applicaties gebruiken. Een vereenvoudiging zal worden doorgevoerd. Het streven ten aanzien van de applicaties is: SAAS tenzij het niet anders kan. Zie ook het antwoord op vraag 17.
24	Beschrijvend document	3.2 Gewenste resultaten	8	Opdrachtgever geeft in hoofdstuk 3.2. aan dat een van de gewenste resultaten van uniform landelijke Kantoorautomatiseringsomgeving is dat videoconferencing voor alle medewerkers beschikbaar komt. Inschrijver vraagt zich af of er door de verschillende SO's nu ook al videoconferencing gebruikt door de medewerkers en op wat voor manier en binnen welke omgeving dit plaats vindt. Ervaring van opdrachtnemer is dat videoconferencing op basis van bijvoorbeeld Microsoft Teams binnen een Citrix/RDS sessie niet optimaal functioneert en lokaal niet op een ThinClient gestart kan worden. Gaat opdrachtgever uit van Microsoft Teams als videoconferencing oplossing en zo ja hoe ziet opdrachtgever dit in de nieuwe situatie dan voor zich?	In bijlage 10 kan Inschrijver zien welke applicaties er momenteel gebruikt worden voor videoconferencing. Het is aan Inschrijver om een oplossing aan te bieden waarbij videoconferencing optimaal werkt na Migratie van een regio (fase 2). Opdrachtgever is zich ervan bewust dat beperkingen ertoe kunnen leiden dat voor sommige Organisaties (nog) niet alle functionaliteiten in fase 1 beschikbaar zijn via het landelijke Kantoorautomatiseringsomgeving. Als voorbeeld omdat in sommige Organisaties nog met Citrix gewerkt wordt. Gewenste nieuwe situatie: medewerker start laptop en logt in (bij voorkeur biometrisch) en start een videoconferencing sessie (bij voorkeur vanuit de agenda).
25	Beschrijvend document	3.2 Gewenste resultaten	9	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 3.2. een fasering in twee fasen. Is het mogelijk dat opdrachtgever en inschrijver tijdens het project in overleg gezamenlijk de gewenste fasering gaan bepalen? Inschrijver ziet vanuit zijn optiek duidelijke nadelen en risico's in de door opdrachtgever voorgestelde fasering waarbij medewerkers van de SO's door de complexiteit van de aanpak onnodig worden geconfronteerd met IT beslissingen of keuzes die het gevaar met zich mee brengen dat medewerkers onbedoeld data verliezen of lekken. Bijgesloten is bijlage 1. Verwachte ongewenste situatie Fase 1. Hierin worden schematisch de data stromen en verbindingen weergegeven. In deze situatie worden de medewerkers volgens inschrijver onnodig geconfronteerd met het maken van keuzes waar zij/hij werkt en/of hoe de medewerker het beste bij de applicaties kan komen als de voorgestelde fasering wordt gehanteerd. Volgens inschrijver zou opdrachtgever voor ogen dienen te hebben dat de omgeving niet eerst complexer moet gaan worden gemaakt (met risico op mindere beschikbaarheid en stabiliteit) om hem vervolgens daarna weer te versimpelen.	De fasering is een voorstel , Inschrijvers mogen zelf bepalen hoe zij de inrichting, het ter beschikking stellen en migratie faseren, rekening houdend met de resultaten zoals omschreven in het Beschrijvend Document en de volgende Fatale termijnen: 1. De datum van 1 april 2022 waarop er 1 mail adres is voor de BVO NL medewerkers en zij eenvoudig kunnen samenwerken; 2. De regio Oost moet per 31 mei 2022 gemigreerd zijn naar de landelijke omgeving., 3. Eind datum voor laatste transitie is 31 december 2023. Een andere, in uw ogen betere en snellere, fasering en strategie voorstellen is dus zeker mogelijk.
26	Beschrijvend document	3.2 Gewenste resultaten	9	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 3.2 de gewenste oplossingsrichting. Inschrijver vraagt zich af hoe ziet opdrachtgever het samen werken in bestanden voor zich zonder dat dit te complex wordt voor de medewerkers met de voorgestelde oplossingsrichting. Ter overweging: Als nu in Fase 1 de mogelijkheid geboden wordt om OneDrive en SharePoint Online te gebruiken en de medewerker heeft daarnaast ook nog data staan/opgeslagen binnen de eigen SO omgeving dan is onze inschatting dat dit ingewikkeld is voor de eindgebruiker om te overzien en correct te gebruiken en dat dit derhalve een risico op data verlies of datalekken introduceert.	Graag zien wij dat de opdrachtnemer met ons meedenkt welke oplossingsrichting de juiste is en hier in haar Inschrijving een voorstel voor uitwerkt.

27	Beschrijvend document	3.2 Uitgangspunten fase 1	11	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 3.2 Fase 1 van de gewenste oplossingsrichting. Mag inschrijver hier een alternatieve fasering voorstellen die de complexiteit mitigeert? Toelichting: Door in fase 1 bestanden te gaan delen met OneDrive en ook nog de bestaande omgevingen te laten gebruiken door de verschillende SO's wordt het voor de medewerker onnodig complex gemaakt waar data staat en hoe veilig gewerkt moet worden. Zie hiervoor bijlage 1 waarin inschrijver de voorziene ongewenste situatie in Fase 1 uitgewerkt.	Zie antwoord op vraag 25.
28	Beschrijvend document	3.2 Voorgestelde fasering door Opdrachtgever	9	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 3.2 hoog over de gewenste oplossingsrichting. Kan opdrachtgever nader toelichten hoe hij het landelijke portaal voor zich ziet en hoe hij denkt dat dit portaal gaat functioneren? Welke functionaliteiten en applicaties moeten hier minimaal in worden aangeboden? Zoals het beschreven is wordt het een portaal waarin zowel applicaties vanuit de nieuwe omgeving (SaaS) als de oude omgevingen worden aangeboden aan gebruikers. Deze zijn echter ook nog 'lokaal' te benaderen vanuit de verschillende SO's. Zorgt dit niet voor onnodige complexiteit en verwarring bij de gebruikers van de SO's over waar data staat en hoe op applicaties ingelogd moet worden?	Opdrachtgever gaat er vanuit dat uw vraag betrekking heeft op fase 1. Nergens is als uitgangspunt beschreven dat in deze fase applicaties uit de oude omgeving in het (nieuwe) portaal gekoppeld moeten worden. Wel dient het portaal toegang bieden tot de regionale omgeving waarmee toegang wordt verkregen tot de applicaties. Als (na migratie) een SAAS applicatie landelijk wordt ingezet dan zal deze benaderbaar moeten zijn via het nieuwe portaal (op basis van rechten).
29	Beschrijvend document	3.2 Voorgestelde fasering door Opdrachtgever	9	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 3.2 Fase 1 van de gewenste oplossingsrichting. Heeft inschrijver de ruimte om een voorstel maken waarin de portal in Fase 1 een minder prominente rol krijgt en complexiteit gereduceerd wordt? Toelichting: Het portaal in Fase 1 is in de ogen van inschrijver voor een groot gedeelte een sluis naar de bestaande omgevingen. Hiervoor moeten tijdelijk (tot aan Fase 2) voor alle SO's die nog niet omgezet zijn koppelingen en verbindingen worden gerealiseerd naar verschillende applicatie backend en frontends. Dit zorgt voor extra complexiteit en beheer op twee plekken.	Zie antwoord op vraag 25.
30	Beschrijvend document	3.2 Voorgestelde fasering door Opdrachtgever	9	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 3.2 Fase 1 van de gewenste oplossingsrichting. Kan opdrachtgever toelichten hoe hij de combinatie van data op de verschillende SO's en data vanuit de Cloud (OneDrive en SharePoint) in Fase 1 voor zich ziet? Wat is daarin minimaal gewenst of vereist door opdrachtgever?	De uitgangspunten en de eisen die Opdrachtgever hieraan stelt zijn uitgewerkt in het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen. Wij verwachten van Inschrijver in haar Inschrijving een voorstel dat hieraan zo goed mogelijk tegemoet komt.
31	Beschrijvend document	3.2 Voorgestelde fasering door Opdrachtgever	10	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 3.2 Fase 2 van de gewenste oplossingsrichting. Aangegeven wordt dat Fase 2 een deadline heeft tot 31 december 2023. Is hiervoor een specifieke reden of wens?	De einddatum is een Fatale datum (eis) echter denken wij dat dit veel sneller kan en moet. BVO NL is er alles aangelegen om de migratie zo snel mogelijk af te ronden. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver dat ze beschikking heeft voldoende gekwalificeerd personeel waarmee de Migratie bespoedigd kan worden. Inschrijver dient Opdrachtgever in haar Inschrijving te overtuigen dat ze in staat is invulling te geven aan deze doelstelling.
32	Beschrijvend document	3.2 Voorgestelde fasering door Opdrachtgever	10	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 3.2 Fase 2 van de gewenste oplossingsrichting. Het realiseren van Fase 2 is in de ogen van inschrijver sterk afhankelijk van verSaasing en rationalisatie van bedrijfsspecifieke applicaties (op locatie). Mag inschrijver binnen deze aanbesteding met opdrachtgever in overleg om alternatieven m.b.t. het applicatielandschap voor te stellen om Fase 2 te realiseren?	Nee niet binnen de aanbesteding. Na gunning is daar wel degelijk ruimte voor en verwacht Opdrachtgever advies en ondersteuning bij transitie, migratie en adoptie. Dit is een belangrijk onderdeel van de Opdracht.
33	Beschrijvend Document	3.3	11	De opdrachtgever wordt geacht licenties voor kantoorautomatisering ter beschikking te stellen. Welke applicaties betreft dit naast Microsoft365 applicaties?	De scope van de opdracht is weergegeven in paragraaf 3.3. van het BD. Het antwoord op de vraag is afhankelijk van de te leveren oplossing door Inschrijver.
34	Beschrijvend document	3.3	11	Hoe ziet de nieuwe beheer organisatie er uit na de fusie qua functies en fte's?	Hoe de nieuwe beheerorganisatie eruit moet komen te zien is op dit moment nog niet bekend en is afhankelijk van de door Inschrijver geboden oplossing. Zie voor de huidige fte bezetting bijlage 10. Na gunning wordt hier verder invulling aan gegeven.
35	Beschrijvend document	3.3	12	Vraag: Beheeropdracht omvat o.a. SAM. Wat is de scope voor SAM? Hebben jullie iemand of een afdeling die verantwoordelijk is voor asset management?	De leverancier is verantwoordelijk voor de SAM als het gaat om de Kantoorautomatisering en de licenties die de Inschrijver aanbiedt, en gaat deze beheren. Zie https://nl.wikipedia.org/wiki/Software_asset_management
36	Beschrijvend document	3.3	12	Vraag: Eerste alinea 2e bullit; Betreft dit oude managed hardware? Of is er ook sprake van eigen hardware? (BYOD)	Dit betreft de hardware zoals beschreven in bijlage 10 IST situatie. Er is geen sprake van BYOD.

37	Beschrijvend document	3.3	12	Vraag: Afbakening opdracht; Is er al een keuze gemaakt voor een NTA7516 compatibele mailsoftware?	Neen. Regionaal is er mailsoftware in gebruik, maar landelijk niet. Zie bijlage 10 IST situatie. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij een voorstel uitwerkt in zijn Inschrijving dat past binnen de door Inschrijver geoffeerde oplossing.
38	Beschrijvend document	3.3	12	Deze zin 'Back-up oplossing Applicaties met uitzondering van Bedrijfsapplicaties en data' is verwarrend en anders dan eis E.8. Gelieve duidelijk de scope voor de back-up voorziening te beschrijven: van welke datasets verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een back-up maakt volgens het PvE (bijlage 8)	De passage wordt aangepast in het BD. Buiten scope van de opdracht valt de back-up van de <u>SaaS Bedrijfsapplicaties</u> en de daarbij behorende data. Data die wordt gegenereerd in de Kantoorautomatiseringsomgeving als onderdeel van het gebruik van Microsoft 365 en samenwerkingsomgevingen zijn in scope van de opdracht (bv. one drive, sharepoint, network storage, etc). Zie ook het antwoord op vraag 108.
39	Beschrijvend document	3.3	13	Opmerking: Eerste alinea; Geen probleem wij leveren ook telefonie op basis van VOIP. Ook hierbij geldt dat deze schaalbaar is op basis van aantal gebruikers.	Het is niet duidelijk wat uw vraag is.
40	Beschrijvend document	3.3	13	Vraag: In de alinea over zaken die buiten de scope vallen staat; "levering en beheer van business applicaties." Uit de inventarisatie van de diverse SO's blijkt dat er veel verschillende applicaties voor ongeveer dezelfde functionaliteit gebruikt worden. <u>Lopen er activiteiten voor sanering van het bestaande business applicatie landschap? Of is het de bedoeling al deze versies in de nieuwe KA omgeving aan te bieden?</u> Er is sprake van meerdere oplossingen voor bijvoorbeeld mailen en videovergaderen. Ons advies om in ieder geval voor de nieuwe omgeving de keuzes voor één systeem te maken. Dit soort keuzes zouden vóór aanvang van de migratie gemaakt moeten worden om complexiteit en onnodige kosten te verminderen. Bij de migratie kan daar dan ook alvast rekening mee worden gehouden. Deze keuze zou met name voor de bedrijfskritische applicaties gemaakt moeten worden. Ook applicaties die nu al door meerdere SO's gebruikt worden (denk aan AFAS en Topdesk) zouden met voorrang naar de nieuwe omgeving gemigreerd moeten worden.	Ja er lopen projecten ter harmonisatie van business applicaties (denk aan HR, Planning, Finance). De verwachting is dat deze projecten niet afgerond zijn voordat Migratie aanvangt van de nieuwe omgeving. In sommige gevallen zullen mogelijk ook inkooptrajecten gevolgd moeten worden. Totdat deze projecten afgerond zijn, dienen alle applicaties te benaderen te zijn vanuit de nieuwe KA omgeving. <u>Deze verschillende applicaties dienen dus in de nieuwe KA omgeving aangeboden te worden.</u> Inschrijver dient hier rekening mee te houden in haar Inschrijving. Kantoorapplicaties als mail en videovergaderen vallen overigens wel binnen scope van de opdracht en dient Inschrijver in zijn Inschrijving uit te werken en te beprizen.
41	Beschrijvend document	3.3	13	Vraag: Aanvullend op de vorige vraag; Wordt van ons als opdrachtnemer advies gevraagd met betrekking tot applicatielandschap? Zeker in een moderne cloud omgeving zoals die wij leveren is er sprake van enige verwevenheid. Denk daarbij bijvoorbeeld aan samenwerkingssoftware als Microsoft teams, maar ook de keuze voor een mailclient die aan NTA7516 voldoet. Er zal sprake zijn van een overgangssituatie waarbij oude applicatie gebruikt moeten kunnen worden, maar de spreekwoordelijke stip op de horizon moet wel zo vroeg mogelijk duidelijk zijn. Dit met als doel om zo snel mogelijk een omgeving te creëren, waar iedere SO zijn centrale werkzaamheden kan uitvoeren.	Jazeker, Opdrachtgever verwacht Advies en ondersteuning bij transitie, migratie en adoptie. Dit is een belangrijk onderdeel van de Opdracht. Zoals ook in het antwoord op vraag 40 is aangegeven vallen Kantoorapplicaties zoals mail en videovergaderen binnen scope van de opdracht. Inschrijver dient voor deze functionaliteiten een concreet voorstel uit te werken en te beprizen in haar Inschrijving.
42	Beschrijvend document	3.3	13	Vraag: Onder het kopje "eigen beheer opdrachtgever" wordt gesproken over het beheren van een VM omgeving en het uitrollen van VM's voor custom solutions. Daarnaast blijkt in ieder geval de SO Zuid over eigen hosting infrastructuur te beschikken. Is de implementatie/levering van een centrale hostingfaciliteit onderdeel van de aanbesteding? En indien dit zo is, moet de oplossing in de publieke cloud, private cloud of on-premise aangeboden worden? In de voorbeeldtekening staat een Azure omgeving, maar we kunnen ons voorstellen dat er aanvullende eisen zijn op het gebied van de privacy wetgeving waardoor een implementatie in een BVO NL eigen cloudomgeving te prefereren is.	Ja, centrale hostingfaciliteit is onderdeel van de aanbesteding, maar afhankelijk van de aangeboden oplossing.
43	Beschrijvend document	3.3	13	Hoe organiseert Opdrachtgever haar eigen beheer organisatie?	Zie antwoord op vraag 34.
44	Beschrijvend document	3.3	12, 13	Hoe ziet Opdrachtgever de permissies binnen de verschillende diensten verdeeld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer?	BVO beheer dient te beschikken over de hoogste permissie rechten en er mag geen onderscheid zijn tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
45	Beschrijvend document	3.3	9, 10	Zijn er, naast het starten met, verdere prioriteiten in de volgorde van de migratie per organisatie?	Nee, enkel dat Oost voor 30 mei 2022 volledig gemigreerd moet zijn.
46	Beschrijvend document	3.3		U geeft aan dat SAM tot de scope van de beheeropdracht behoort terwijl in eigen beheer o.a. Licentiebeheer uitvoert. Kunt u de scope van verantwoordelijkheden met betrekking tot SAM nader preciseren?	Zie het antwoord op vraag 35.

47	Beschrijvend document	3.3		Inschrijver dient zo veel als mogelijk bestaande hardware van de eindgebruiker te gebruiken. Kunt u een overzicht aanleveren van deze hardware (Merk, type, aantal)? Zo niet, kunt u aangeven van welk aantal verschillende typen devices inschrijver uit mag gaan?	Deze informatie is te vinden in bijlage 10 van het Beschrijvend Document; IST situatie, waarbij per regio een overzicht gegeven wordt van de hardware.
48	Beschrijvend document	3.3		U vraagt inschrijver een PDF creator aan te bieden. Voor hoeveel gebruikers dient deze beschikbaar te zijn?	Niet alle gebruikers krijgen de creator versie, maar de PDF reader wel. De PDF reader wordt geacht in de prijs van de Digitale werkplek te zijn inbegrepen zoals Inschrijver opgeeft in de tabbladen persona's. De PDF creator zal aan een beperkte groep gebruikers worden toegekend en is als apart line item in het prijzenblad opgenomen en daar dient Inschrijver een stukprijs per maand op te geven. Het prijzenblad is hierop aangepast.
49	Beschrijvend document	3.3 Voorwerp van de Opdracht (scope) (Eigen beheer Opdrachtgever)	13	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 3.3 de voorgestelde rolverdeling ten aanzien van het beheer. Kan opdrachtgever een verduidelijking geven op de scheiding van wat opdrachtgever zelf nog wil blijven beheren en wat inschrijver zou moeten gaan beheren en motiveren welke waarde hij daarmee voor de gebruikers van de SO's denkt te realiseren? Ter overweging: Het beoogde eigen beheer door opdrachtgever bevat ons inziens een aantal zaken waarvan het logischer is dat die bij het uitbesteden van een dienst of het afnemen van meer Public Cloud diensten liggen bij inschrijver of de leverancier van de applicatie. Onduidelijk is of opdrachtnemer hier spreekt over functioneel beheer of technisch beheer. Inschrijver vindt het voor hand liggend dat de inschrijver en leverancier van SaaS omgeving technisch beheer gaan uitvoeren en opdrachtgever het functioneel beheer ter hand neemt. Zaken als voorbeeld het beheren van Azure AD, het beheren van VM omgeving, back-up en restore, antivirus, zijn nu inrichtingszaken en diensten die inschrijver graag aanbied en het technisch beheer over voert. De praktijk leert ons dat door het tempo waarin de Cloud zich doorontwikkelt en functionaliteit verandert dat een beheerder die hier incidenteel mee werkt simpelweg niet de juiste kennis en vaardigheden ontwikkelt die hiervoor wel nodig zijn en zorgen voor een juiste veilige toepassing in combinatie met een snelle en adequate afhandeling. Inschrijver beschikt door de schaalgrootte waarop ze acteert (meer dan 150.000 werkplekken in beheer) in ruime mate over deze kennis en vaardigheden.	De opsomming in hoofdstuk 3.3 is een aanzet en wordt gedurende de opdracht samen met opdrachtnemer verder geconcretiseerd. Veel hangt af van de geboden oplossing en de beschikbare kennis bij de beheerders. De intentie is om met de huidige beheerders samen met Opdrachtnemer te bouwen aan deze oplossing waarna de huidige beheerders ook het beheer gaan doen na de transitie. Waarbij van Opdrachtnemer verwacht wordt dat deze conform SLA of XLA als achtervang werkt bij de uitvoering van beheertaken die niet of niet tijdig door de beheerders van Opdrachtgever kunnen worden uitgevoerd. Het beheer wordt dan ook nader geconcretiseerd na transitie.
50	Beschrijvend document	3.3 Voorwerp van de Opdracht (scope) (Eigen beheer Opdrachtgever)	13	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 3.3 de voorgestelde rolverdeling ten aanzien van het beheer en regie. Inschrijver ziet voor opdrachtgever in de nieuwe situatie in Fase 2 vooral een rol op het gebied van regievoering en functioneel beheer. Hierbij is het afnemen van diensten op basis van P*Q het uitgangspunt van de aan te bieden modulaire en schaalbare dienstverlening. Ziet opdrachtgever deze verdeling ook zo?	Zie antwoord op vraag 49.
51	Beschrijvend document	3.6	14, 15	In Fase 2 wordt gesproken over het migreren van verschillende Regionale applicaties. Wordt hier ook gekeken naar het consolideren van applicaties?	De Applicaties die integraal onderdeel vormen van de door Inschrijver ter beschikking gestelde Kantoorautomatiseringsomgeving zoals beschreven in paragraaf 3.3. van het BD vallen binnen scope van de opdracht. Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver een voorstel uitwerkt in haar Inschrijving en daarin het advies over het consolideren van de betreffende applicaties meeneemt. In separate projecten wordt gekeken naar consolidatie van Bedrijfsapplicaties. Dit is buiten scope van uw Inschrijving. We verwachten wel dat Opdrachtnemer Opdrachtgever hier na gunning in adviseert.
52	Beschrijvend document	3.6	14, 15	Als er gekozen wordt voor consolideren, onder wiens verantwoordelijkheid valt dat: Opdrachtgever of Opdrachtnemer?	De keuze voor consolidatie van Bedrijfsapplicaties is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
53	Beschrijvend document	3.7	15	Opdrachtnemer is van mening dat netwerk en managed connectivity een integraal onderdeel zijn van de werkplek, vooral als het gaat om end to end security. Staat Opdrachtgever ervoor open om het onderdeel netwerk als managed dienst aan te nemen als onderdeel van de aanbidding?	Netwerk en managed netwerkdiensten vallen niet in de scope van deze opdracht.

54	Beschrijvend document	4.1 en 4.4		In de tabel in de paragraaf planning wordt aangegeven dat er 2 NVI rondes zijn namelijk 9 en 20 september 2021. Tendered geeft in de planning echter alleen aan dat er een NVI ronde is op 9 september. Kunt u de 2e NVI ronde ook op Tendered publiceren, zodat wij vragen kunnen stellen.	Dit is met publicatie van deze nota van inlichtingen aangepast in Tendered. Zie voor de gewijzigde data het antwoord op vraag 56.
55	Beschrijvend Document	4.17	22	Leverancier gaat ervan uit dat de licentievoorwaarden van derde partijen wel van toepassing zijn indien wordt voldaan aan artikel 9.2 overeenkomst. Klopt deze aanname?	Dat is correct. Uw aanname is juist, voor de licenties Kantoorautomatisering zijn de licentievoorwaarden van de rechthebbende van die licenties van toepassing
56	Beschrijvend document	4.2	17	De tijd tussen de publicatie van Nvl1 en het stellen van vragen ten behoeve van Nvl2 is met 2 werkdagen zeer kort. Antwoorden op de vragen uit Nvl1 kunnen een wijziging in oplossingsrichting veroorzaken, wat gevolgen heeft voor de tijdsplanning. We verzoeken u dan ook om de uiterste datum indienen schriftelijke vragen Tweede Nota van Inlichtingen te verschuiven naar 27 september en de planning van activiteiten daarna met 1 week door te schuiven. Gaat u hiermee akkoord?	De uiterste datum dat Inschrijvers vragen kunnen stellen voor de tweede Nota van Inlichtingen is verschoven naar vrijdag 24 september 10:00 uur. De nieuwe deadline voor het indienen van een Inschrijving is verschoven naar dinsdag 12 oktober om 12:00 uur. De data zijn aangepast in TenderNed.
57	Beschrijvend document	4.2 Beoogde planning	17	Opdrachtgever beschrijft in hoofdstuk 4.2 de beoogde planning en de uiterste datum indienen inschrijving. Met het oog op het verwachte belang van de antwoorden uit de beide NVI's is in ogen van inschrijver de termijn tussen de antwoorden uit NVI 2 en 6 oktober te kort om de inschrijving op te stellen. Inschrijver stelt daarom voor de deadline voor het indienen van de inschrijving te verschuiven van 6 oktober naar 27 oktober. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 56.
58	Beschrijvend Document	7.3	33	U verwijst m.b.t. de verzekering naar artikel 21.3 van de ARBIT. Dient er niet verwezen te worden naar artikel 29.2 van de ARBIT?	Dat is correct. De passage wordt aangepast in het BD.
59	Beschrijvend Document	7.3	33	Bent u bereid de termijn van 7 kalenderdagen aan te passen naar bijvoorbeeld 10 werkdagen aangezien het verkrijgen van bijvoorbeeld een certificaat van verzekering binnen 7 kalenderdagen niet altijd mogelijk is?	Ja, de termijn wordt aangepast naar 10 werkdagen.
60	Beschrijvend document	7.4	34	Wij verzoeken u bij referentie-eis 1 de zinsnede 'van minimaal 450 werknemers' te laten vervallen om 2 redenen: 1. de grootte van de organisaties is geen graadmeter voor de complexiteit van de opdracht en/of de ervaring van gegadigden met het samenvoegen van verschillende organisaties. 2: door de combinatie van de kerncompetentie (het samenvoegen van organisaties) met de omvang hiervan, beperkt u het speelveld Kunt u instemmen met het laten vervallen van 'van minimaal 450 werknemers'? Zo niet, kunt u dit motiveren?	Opdrachtgever stemt niet in met het laten vervallen van de voorgestelde passage. Het aantal gebruikers is niet in alle gevallen bepalend voor de complexiteit, maar wel voor de omvang van de werkzaamheden die gemoeid zijn met de migratie. Opdrachtgever is van mening dat dit een proportionele eis is gezien de omvang van het totale aantal medewerkers binnen de bevolkingsonderzoeken (ca 1000) en op deze manier een vorm van complexiteit af te dwingen.
61	Beschrijvend document	7.4	35	Referentie eis 4: Kan Opdrachtgever instemmen dat opdrachtnemer de uitvoering van van vulnerability scans door een gespecialiseerde securitypartner heeft laten uitvoeren?	Hier kan Opdrachtgever mee instemmen, de inschrijver moet inderdaad kunnen beschikken over deze kennis en deze partner moet ook een UEA indienen..
62	Beschrijvend document	9.2		U stelt dat de prijzen en tarieven vastliggen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver heeft geen invloed op het prijsbeleid en -aanpassingen van leveranciers zoals Microsoft. Om zeer onredelijke risicoposten op te nemen is het voor Inschrijvers gebruikelijk dat aantoonbare prijsveranderingen van leveranciers zoals Microsoft worden doorbelast aan Opdrachtgever. Kunt u zich vinden in dit voorstel?	Akkoord, deze prijswijzigingen van derde leveranciers mogen worden doorgevoerd drie (3) maanden na bekendmaking van de gewijzigde prijs.
63	Beschrijvend document	9.3	46	Vraag: Er is sprake van een Enterprise Architect is het mogelijk om vroegtijdig met deze persoon te overleggen over de gewenste architectuur?	Nee dit is niet mogelijk. Pas na definitieve gunning kan er met de architect overlegd worden.
64	Beschrijvend document	Algemeen		Vraag: Zijn er naast de koppelingen naar SAAS oplossingen zoals bijvoorbeeld ScreenIT andere specifieke koppelingen waar rekening mee gehouden moet worden? (ziekenhuizen, huisartsen, leveranciers etc....) Denk ook aan specifieke inlogmiddelen/koppelmethoden.	Vooralsnog is dit niet aan de orde.
65	Beschrijvend Document	2.1	6	Wordt de nieuwe organisatie BVO NL een stichting? Dit in verband met de kosten van een MS365 licentie?	De nieuwe organisatie BVO NL is al opgericht en is een Stichting.
66	Beschrijvend Document	3.2	9	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie antwoord op vraag 156.

67	Beschrijvend Document	3.3	12	SAM SoftwareAssetManagement. Welke doelen streeft de opdrachtgever hiermee na? Hoe is dit nu in de organisaties ingevuld?	Zie het antwoord op vraag 35.
68	Beschrijvend Document	3.3	12	Wat wordt verstaan onder printmanagement van de digitale werkplek.	De opdrachtnemer zorgt voor een veilige print oplossing en/of ondersteunt de regio oplossing tot en met de migratie
69	Beschrijvend Document	3.3	12	Wat wordt verwacht voor de invulling van “uitwijk”?	Indien met de geboden oplossing een uitwijk noodzakelijk is in het geval van een calamiteit.
70	Beschrijvend Document	3.3	13	BVO NL beheerteam. Hoe ziet opdrachtgever de toekomstige rol van beheerders uit de lokale beheerorganisaties in relatie tot het BVO NL beheerteam? Hoe ziet opdrachtgever de toekomstige rol van beheerders uit de lokale beheerorganisaties in relatie tot het BVO NL beheerteam?	BVO NL heeft straks 1 beheer-team zoveel mogelijk bemenst met huidige werknemers. Zoals in vraag 34 is aangegeven is het op dit moment nog niet duidelijk hoe de nieuwe beheerorganisatie eruit komt te zien.
71	Beschrijvend Document	3.3	46	...verantwoordelijke transitie BOMW. Deze rol bestaat kennelijk reeds. Is er (al) een transitie gaande bij BOMW? Kun u toelichten?	Er is op dit moment geen transitie gaande. De betreffende medewerker is betrokken geweest bij een transitie in het verleden. Per abuis is dit opgenomen, dit is aangepast in het BD. De term BOMW is overigens een afkorting voor Bevolkingsonderzoek Midden West.
72	Beschrijvend document	7.4	34	Referentie eis 1: Kan Opdrachtgever instemmen dat opdrachtnemer de migratie van minimaal 2 organisaties (of onderdelen hiervan) heeft verzorgd, in plaats van minimaal 3 organisaties.	Opdrachtgever stemt hier niet mee in. Opdrachtgever is van mening dat dit een proportionele eis is gezien de omvang van het aantal te migreren organisaties (7) en dwingt op deze manier een vorm van complexiteit af.
73	Beschrijvend Document	7.4 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (referentie-eis 5)	34	Graag een toelichting op de referentie-eis. Wat wordt exact bedoeld met: maar minimaal twee private en public cloud oplossingen heeft ontsloten voor de referent? Bedoeld u hiermee de situatie een private en een public cloud, dus specifiek een hybride cloud situatie?	In de referentie eis staat: Onder ‘cloudoplossingen’ wordt verstaan public cloud oplossingen als Azure, Google, Amazon Web Services en private cloud oplossingen. Het gaat om een multi cloud oplossing.
74	Beschrijvend Document	pagina 12 projectscope	12	Is overname van het beheer van de bestaande omgevingen onderdeel van de projectscope?	Nee, dit is geen onderdeel van de scope.
75	Beschrijvend Document	pagina 12 projectscope	12	Kan opdrachtgever bevestigen dat niet-standaard changes op basis van een offerte dan wel op basis van nacalculatie worden uitgevoerd?	Niet-standaard changes geschieden op basis van een offerte.
76	Beschrijvend Document	pagina 12 scope	12	Uit het beschrijvend document wordt duidelijk dat de wens is van BVO NL om de verschillende omgevingen naar de public cloud toe te migreren. Echter het prijzenblad suggereert het afnemen van een IaaS omgeving in een private cloud omgeving van opdrachtnemer, is dit juist? Kunt u dit nader toelichten?	Opdrachtgever schrijft geen oplossing voor. Het is aan inschrijvers om een oplossing te adviseren zolang deze voldoet aan de uitgangspunten zoals beschreven in het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen. We refereren hierbij onder andere expliciet aan de eis dat alle data die opgeslagen en verwerkt wordt met behulp van de aangeboden werkplekinrichting zich dient te bevinden binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte (EER).
77	Beschrijvend Document	pagina 13 eigen beheer	13	Klopt het dat het beheer van de BVO NL tenant uitgevoerd wordt en valt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever?	Het klopt dat het beheer van de BVO NL tenant onder de verantwoordelijkheid van BVO NL valt.
78	Beschrijvend Document / Programma van Eisen (B.15)	3.2	8	In de betreffende paragraaf wordt aangegeven dat er een gewenste situatie is waar gebruik gemaakt wordt van Microsoft 365 technologie. Alleen wordt er in het programma van eisen geëist dat de digitale werkplek wordt gehost op eigen infrastructuur. Kunt u ons aangeven wat u hiermee precies bedoelt? Hetzelfde geldt voor de applicatie omgeving. Dient deze ook gehost worden op eigen infrastructuur, of mogen hier public cloud diensten (lees; Azure, AWS) voor worden ingezet?	Ja er mogen public cloud diensten gebruikt worden, mits voldaan wordt aan de eisen gesteld in het Programma van Eisen. Zie ook het antwoord op vragen 76 en 224.
79	Beschrijvend Document / Programma van Eisen (B.20)	3.2 en 3.3	8, 13	Hoe ziet Opdrachtgever de precieze demarcatie van de beheerdienstverlening? Om een juiste samenwerking te krijgen dient er een harde lijn te zijn tussen het beheer dat opdrachtgever uitvoert en opdrachtnemer (bijvoorbeeld tussen eerste lijns en tweede lijns). Alleen zien wij in de scope van Eigen beheer en in het Programma van Eisen zaken terugkomen die normaliter beheerd worden door een MSP (beheerrechten op hoogste niveau). Is hier vanuit Opdrachtgever een duidelijke visie op en een helder beeld van de demarcatie?	Zie het antwoord op vraag 49.
80	Bijlage 10 – IST situatie		75	Er is sprake van webmail alsook van lokaal geïnstalleerde office. Kunt u toelichten. Welke mail applicaties gebruikt ZuidWest. Waar draait deze?	In Zuidwest wordt gebruikgemaakt van Mail Exchange server (2013) met Office 2016. De server staat in de serverruimte van Zuid West.

81	Bijlage 10 – IST situatie	3 ^e alinea		Vraag: Is er een globaal technisch overzicht van het netwerk? (UNET/Eurofiber en Kantoornetwerk.) en inzicht in de geboden functionaliteiten en opties?	Er zijn netwerktekeningen, deze worden beschikbaar gesteld na gunning.
82	Bijlage 10 – IST situatie	4 ^e alinea		Vraag: Betreft dit wel managed devices? Zo nee, mogen dit in de nieuwe werkplek managed devices worden?	Gedeeltelijk managed devices. De devices die niet manageble zijn, kunnen op den duur vervangen worden door managed devices.
83	Bijlage 10 – IST situatie	Uitdagingen		Vraag: Is er een overzicht per organisatie beschikbaar van gebruikte domeinen?	Neen en moet na gunning geïnventariseerd worden. Zie ook het antwoord op vraag 5.
84	Bijlage 10 – IST situatie		62	Wat hebben FSB en enkele SO organisaties precies uitbesteed?	Dit staat in de beschrijvingen per regio. Verschillende constructies wat betreft uitbesteden van hosting, netwerk, beheer. Wij verzoeken u specifiek te zijn in uw vraagstelling.
85	Bijlage 10 – IST situatie		71	Regio Midden-West maakt gebruik van een Cloud Werkplek, echter is niet duidelijk hoe deze is ingericht. Welke tooling gebruikt wordt, wat de endpoints zijn etc. Kan de situatie verduidelijkt worden?	Dit staat in de beschrijving van regio Midden-West. Mocht u meer informatie wensen, verzoeken wij u specifiek te zijn in uw vraagstelling.
86	Bijlage 10 – IST situatie		62 en verder	In de IST situatie worden ook de mobile devices beschreven. Is het mobile device management voor deze devices ook in scope?	Ja, beheerssoftware (tooling) is in scope van de opdracht. Zie ook eis B.20 uit het programma van Eisen. Het beheer doet BVO NL zelf
87	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Hoe is de security op dit moment geregeld per organisatie (SIEM , Antivirus /Antimale ware, etc)?	• Oost: Sophos Endpoint Protection , SEG anti spam (via huidige leverancier) • Noord: Sophos Endpoint Protection • FSB: Webroot secure anywhere endpoint protection v9.0.29.62 centrally managed • Midden-West: Managed Firewall Fortinet, Anti-Virus, Anti Spam, Webfiltering, IDS/IPS. Windows Defender en Antivirus, ADFS (SAML authenticatie), 2FA, Bitlocker • Zuid-West: Sophos firewalling en Sophos Endpoint protection en Sophos MDM. Sophos Central • Zuid: geen SIEM, wel Kaspersky antivirus/antimalware op de endpoints, fileservers en Exchange server. Symantec Deep security op de Vmware hostst
88	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Hoeveel koppelingen zijn op dit moment met de SaaS applicaties en wie onderhoud en beheert de koppelingen?	Alle regio's hebben een one-way domain trust tussen ScreenIT en de lokale AD. Verder: • Oost: AFAS online, GoodHabitZ wordt door BVO Oost / huidige leverancier beheerd. • Noord: GoodHabitZ, AFAS online. Wordt door systeembeheer beheerd. • FSB: GoodHabitZ, wordt door systeembeheerder van regio Noord beheerd. • Midden-West: AFAS, Topdesk, ORTEC, Zivver, Storm, beheer ligt bij leveranciers • Zuid-West: Ortec, RAET Youforce. Op korter termijn zullen hier ook Topdesk, AFAS Online bijkomen en mogelijk GoodhabitZ en Zivver en misschien Adobe creative cloud. Beheer door systeembeheer. • Zuid: Topdesk, Zivver en ADP Workforce. Worden door ICT beheerd.
89	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Welke type werkplekken en type hardware zijn er aanwezig (inclusief mobile devices)?	Dit staat in bijlage 10 IST situaties, van het beschrijvend document, bij de beschrijvingen per regio. Wij verzoeken u specifiek te zijn in uw vraagstelling indien dit niet toereikend is.
90	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Kan een een overzicht / architectuur van de individuele oplossing per organisatie geboden worden (hoe applicaties worden aangeboden)?	Nee.
91	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Welke MFA oplossingen worden op dit moment gebruikt?	• Oost: MobilePASS+ • Noord: Google Authenticator • FSB: MFA 2 step authenticator/ SMS bericht • Midden-West: SMS, Authenticator • Zuid-West: Thales Safenet cloud • Zuid: Gemalto

92	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Wordt er gebruik gemaakt van roaming profiles?	• Oost: ja, via Citrix / Ivanti • Noord: Alleen op de RD omgeving. • FSB: Nee • Midden-West: Nee • Zuid-West: Deels. Laptop medewerkers niet, het handje vol medewerkers dat nog op een desktop werkt heeft een roaming profile omdat ze regelmatig van computer wisselen • Zuid: ja, binnen de Citrix omgeving. Niet op endpoints.
93	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Wat zijn op dit moment de backup en restore oplossingen?	• Oost: Veeam (door huidige leverancier) • Noord: Veeam • FSB: Veeam • Midden-West: Backup van SharePoint en OneDrive via retentie MS365. • Zuid-West: VEEAM • Zuid: Veeam en Backup Exec
94	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Kan een overzicht van de hoeveelheid data per locatie aangeboden worden?	Een volledig beeld van de hoeveelheid data is niet te geven. Veel data staat in databases van verschillende (business)applicaties. Daarnaast is de data nog niet opgeruimd. Hieronder een overzicht van de data per Organisatie, voor zover bekend. • Oost: 382GB user data, mailboxen < 400GB, data SharePoint 46GB • Noord: 80GB op Shares, 96GB in Owncloud, onbekende hoeveelheid in SharePoint. • FSB: Onbekend, data staat in OneDrive en SharePoint • Midden-West: Data staat in SharePoint (c.a. 200GB) en OneDrive (c.a. 229GB) • Zuid-West: user data: 700GB. Mailboxen: 620GB. SharePoint data: ongeveer 50GB. • Zuid: 500 GB aan bestanden, 260 GB aan mailboxen.
95	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Kan een overzicht van de licenties structuur per organisatie aangeboden worden?	Alle regio's m.u.v. FSB en Holding werken met non-profit licenties of het donatie programma
96	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Hoe ziet er de huidige beveiliging van de fysieke werkplekken per locatie eruit?	• Oost: laptops Bitlocker , Thinclient Standaard Windows beveiliging + writefilter • Noord: Bitlocker • FSB: Bitlocker • Midden-West: 2FA, email, wachtwoord • Zuid-West: Bitlocker voor laptops en in transit ook voor desktops. BIOS/EUFI admin password, geen boot van pxe of usb. • Zuid: voor laptops bitlocker en Kaspersky. Voor fat clients op de kantoren: Kaspersky. Thin clients: standaard write filter.
97	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Zijn er op dit moment de applicaties die door Opdrachtgever zijn ontwikkeld?	ScreenIT, AnalyzeIT, Webfocus
98	Bijlage 10 – IST situatie		62-80	Zijn er op dit moment performance issues?	Nee.
99	Bijlage 10 – IST situatie			Inschrijver dient bestaande omgevingen te migreren naar een nieuw te bouwen centrale omgeving. Een deel van de bestaande omgevingen wordt afgenomen bij externe leveranciers. Mogen we ervan uitgaan dat externe leveranciers hun volledige medewerking verlenen tijdens de migratie?	Ja, er zijn goede werkrelaties en exit plannen met de huidige leveranciers. De verwachting is dan ook dat zij in alle redelijkheid mee zullen werken. We verwachten dat inschrijver in haar inschrijving hier op in gaat (bv. best practices en beheersmaatregelen beschrijven waarmee we vertrouwen krijgen in aanbidding).
100	Bijlage 10 – IST situatie			Op verschillende plaatsen wordt gebruik gemaakt van follow me printing. Hoe dient inschrijver hiermee op te gaan? Dient inschrijver hiervoor één alternatief aan te bieden of valt vervanging van deze systemen buiten scope van de opdracht?	Opdrachtgever begrijpt uit uw vraagstelling dat het gaat om de software voor veilig printen. Printmanagement valt binnen scope van de opdracht. De verwachting is dat gedurende de transitie de opdrachtnemer de bestaande concepten blijft ondersteunen en na de transitie één oplossing aanbiedt. Dit is onderdeel van de Digitale Werkplek en dient inschrijver daarom te beprijzen als onderdeel van persona.

101	Bijlage 10 – IST situatie			Op dit moment wordt op plaatsen gebruik gemaakt van SharePoint voor het opslaan/delen van documenten. Dient inschrijver deze documenten ook te migreren? Zo ja, kunt u het aantal Sharepoint sites en de hoeveelheid data per omgeving specificeren?	Voorafgaand aan fase 2 wordt er een plan van aanpak gemaakt voor Migratie per regio door Opdrachtnemer. Zie voor de procesafspraken de bijlagen van de deellovereenkomst (bijlage 4). Zie voor hoeveelheid data antwoord op vraag 94. Voor de scope van de Migratie, zie definitie in Begrippenlijst in Beschrijvend Document.
102	Bijlage 10 – IST situatie			Kunt u de huidige mailomgevingen verder specificeren. Welke versies van Exchange worden gebruikt? Wat is het aantal mailboxen en de hoeveelheid maildata per omgeving?	• Oost: Exchange 2016, 244 mailboxen, < 400 GB • Noord: Exchange 2016, 175 mailboxen, 258 GB • FSB: Exchange 2016, 152 mailboxen, 375 GB • Midden-West: Exchange Online MS365, 350 mailboxen, c.a. 195 GB • Zuid-West: Exchange 2013, 272 mailboxen, 616GB • Zuid: Exchange 2016, 302 mailboxen, ongeveer 260 GB
103	Bijlage 12 – Prijzenblad	Kosten eigen tenant	tab pay per use	Mogen we ervan uitgaan dat de kosten van de eigen tenant direct doorbelast worden aan opdrachtgever? Zo nee, hoe wenst opdrachtgever hiermee om te gaan? (bv prijzenblad)	Ja, u dient er van uit te gaan dat na migratie alle kosten van de clouddiensten inclusief tenant moeten worden doorbelast aan opdrachtgever. De kosten vóór migratie worden gedragen door BVO NL zelf indien zij zelf de tenant reeds heeft afgenomen.
104	Bijlage 12 – Prijzenblad	ontbrekende formule in cel C21 en C22	tab pay per use	Bij het invullen van de prijzenblad constateren wij dat er in de cellen C21 en C22 geen formule staat waardoor de doorrekening niet plaats vindt.	Een nieuw prijzenblad v2.0 is op Tendered geplaatst met de juiste verwijzingen.
105	Bijlage 12 – Prijzenblad	Tabblad Pay per use		Betreft hier het line item ‘ Virtuele Server’ dienst. Binnen Azure zijn er diverse server series (https://azure.microsoft.com/nl-nl/pricing/details/virtual-machines/series/). Kunt u specifieker zijn in de type servers die er worden gezocht? En kan het ook op deze wijze meegenomen worden in de pricingsheet? Oftewel; een prijs per virtuele server in plaats van per CPU / GB?	U kunt uitgaan van de volgende verdeling in servers - 50 servers met 2vCPU en 8 GB op/afschalen per maand - 16 servers met 2vCPU en 8 GB op/afschalen per jaar De servers zijn voor algemeen gebruik van zakelijke toepassingen en relationele databases
106	Bijlage 12 – Prijzenblad	Tabblad Pay per use		Naast de server capaciteitcomponent is er ook een beheercomponent dat berekend dient te worden. Deze component berekenen wij per server en niet per cpu / gb. Mogen wij dat op deze manier opnemen?	Nee, is niet in scope omdat dit in eigen beheer van BVO NL wordt uitgevoerd.
107	Bijlage 12 – Prijzenblad	Tabblad Pay per use		Als Mobile Device Management in scope is, graag line item toevoegen	Er wordt geen line item toegevoegd. De voorziening om MDM toe te kunnen passen wordt geacht inbegrepen te zijn in de kosten van de persona’s. Opdrachtgever voert zelf het beheer van de mobiele devices uit.
108	Bijlage 12 – Prijzenblad	Tabblad Pay per use		Dient er een backup te worden gemaakt van Office 365 data? Dit wordt doorbelast per user en niet per TB. Is het mogelijk om hiervoor een nieuw line item toe tevoegen?	Nee er wordt geen line item toegevoegd. De back-up van Microsoft365 wordt geacht inbegrepen te zijn in de prijs per persona regel 20, 21 en 22. Op deze manier kunnen de kosten per user opgenomen worden. Back-up die beschreven staat in regel 10 en 11 van het prijzenblad is bedoeld als back-upvoorziening van data uit de <u>niet SaaS applicaties</u> anders dan Microsoft365 die via Kantoorautomatiseringsomgeving wordt ontsloten.
109	Bijlage 12 – Prijzenblad	Tabblad Pay per use		Naast de servercomponent zullen we ook andere (netwerk)componenten nodig hebben om de juiste omgeving in te richten. Denk hierbij aan (VLANS, Firewall, etcetera). Kunnen we hier line items voor toevoegen?	Algemene netwerkvoorzieningen buiten de geboden oplossing, zijn buiten scope. Er is een nieuw tabblad toegevoegd aan het Prijzenblad: ‘Netwerkdiensten’. Alle netwerkvoorzieningen die Inschrijver voorziet in haar geboden oplossing, dienen daar benoemd en geoffreerd te worden.
110	Bijlage 12 – Prijzenblad	Tabblad Pay per use		In de cellen C21 en C22 hebben we geen verwijzing aangetroffen. Is het correct dat hierin een verwijzing naar resp. de tabbladen Persona Laborant en Persone Poweruser zou moeten staan?	Dat klopt. Een nieuw prijzenblad v2.0 is op Tendered geplaatst met de juiste verwijzingen.
111	Bijlage 12 – Prijzenblad	Tabblad Pay per use		Inschrijver is een groot fan van het pay-per-use model. Aangezien de migratie van deelnemers gefaseerd plaats vindt, is het gebruik aanvankelijk laag terwijl een deel van de kosten die Inschrijver moet maken al wel zijn gestart (bijv. Service Delivery Management). Hoe dient Inschrijver hiermee om te gaan?	Opdrachtgever heeft een extra regel toegevoegd in het prijsmodel waar Inschrijver een vast bedrag per maand kan opgeven voor servicemanagement waaronder ten minste wordt verstaan werkzaamheden gerelateerd aan service (delivery) management, het beschikbaar houden van een skilled servicedesk, maar ook het monitoren op vulnerabilities en meewerken aan door derde uit te voeren pentesten, door derden uit te voeren SIEM/SOC services (conform eis A.3) en tot slot eventuele overheadkosten.
112	Bijlage 12 – Prijzenblad	Tabblad Pay per use		Inschrijver begrijpt dat alle werkzaamheden voor beheer na Acceptatie conform het uurtarief wordt vergoed. Het is echter ongebruikelijk dat alle overhead-kosten (zoals Service Delivery Management) op deze manier in rekening worden gebracht. Hoe dient Inschrijver hiermee om te gaan?	Zie het antwoord op vraag 111.

113	Bijlage 12 – Prijzenblad	Tabblad Pay per use		Inschrijver begrijpt dat alle werkzaamheden voor beheer na Acceptatie conform het uurtarief wordt vergoed. Aangezien de migratie van deelnemers gefaseerd plaats vindt, verwachten wij ook (regulier) beheer en ondersteuning in de periode tot de migratie van de laatste deelnemer. Kan Inschrijver ervan uitgaan dat ook deze werkzaamheden conform het uurtarief wordt vergoed?	Dat is correct, met dien verstande dat Inschrijver voorafgaand aan iedere migratie van een regio een plan van aanpak oplevert waarin ze beschrijft welke beheerwerkzaamheden Inschrijver voorziet. Dit plan van aanpak moet door vooraf door Opdrachtgever geaccordeerd worden en is leidend voor de facturatie. Om zicht te krijgen op de aanpak van Inschrijver is Inschrijver gevraagd <u>alle</u> activiteiten en bijbehorende urenbesteding die ze voorziet in de migratiefase op te nemen als post in het tabblad <i>Migratie</i>. Ter verduidelijking: dit betekent dus ook beheerwerkzaamheden en extra ondersteuning die ze voorziet in de migratiefase. De aanpak die Inschrijver voorstel voor regio Oost geldt als uitgangspunt voor andere regio's. De aanpak en ureninspanning kan op punten uiteraard afwijken, maar mag niet wezenlijk verschillen.
114	Bijlage 12 – Prijzenblad	Tabblad Pay per use		In het prijzenblad benoemt u “Firewall met Site-to-site VPN”. Klopt onze interpretatie dat u hiermee een firewall met ondersteuning voor site-to-site VPN functionaliteit bedoelt? Moeten wij ook rekening houden met het opzetten van VPN verbindingen? Zo ja, kunt u deze specificeren?	Ja, maar dit is ook sterk afhankelijk van de oplossing die de inschrijver aanbiedt. Inschrijver wordt verzocht vanuit haar aangeboden oplossing te bekijken welke functionaliteiten er nodig zijn en deze te offereren op het prijzenblad. Er is een nieuw tabblad toegevoegd aan het Prijzenblad: ‘Netwerkdiensten’. Alle netwerkvoorzieningen die Inschrijver voorziet in haar geboden oplossing, dienen daar benoemd en geoffreerd te worden.
115	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	13	9	Het is leverancier niet toegestaan ongelimiteerde aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden en een ongelimiteerde vrijwaring te verlenen. Leverancier acht het redelijk dat de bepalingen inzake de beperking van aansprakelijkheid voor schade, zoals opgenomen in de (tekstvoorstellen bij) artikelen 26.2 en 26.3 ARBIT, van overeenkomstige toepassing zijn. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, de Autoriteit Persoonsgegevens hanteert andere bedragen dan de ARBIT, afhankelijk van o.a. de omzet van de betrokken partijen, vastgelegd in de boetebeleidsregels 2019. Bovendien is een beperking van de aansprakelijkheid in artikel 26.4 ARBIT uitgesloten in het geval er een (sub)verwerkersovereenkomst wordt gesloten. Dit is vastgelegd in artikel 18.2 ARBIT. De enige beperking die de AVG toelaat volgt uit artikel 82, derde lid AVG: uit deze bepaling volgt dat als de (sub)verwerker kan bewijzen dat hij op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het schadeveroorzakende feit, hij van de aansprakelijkheid als gevolg van een overtreding van de AVG wordt vrijgesteld. Omdat dit al in de AVG expliciet is bepaald, hoeft dat niet aan de (sub)verwerkersovereenkomst te worden toegevoegd. Andere beperkingen van de aansprakelijkheid dan als vastgelegd in artikel 82, lid 3 AVG zijn niet mogelijk.
116	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	15	10	Voor overdracht van Data verwijzen wij graag naar het retransitieplan dat wordt gesloten tussen Opdrachtgever en Leverancier. De manier van aanleveren van de persoonsgegevens zal invloed hebben op de effort die Leverancier hier in moet steken. Daarom zien wij graag dat het woord kosteloos wordt verwijderd, en dat we dit in een latere fase bespreken en uitwerken in het retransitieplan.	Nee dit is niet akkoord. Wij gaan uit van kosteloos.
117	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	9.1	7	Volstaat het overleggen van een actueel ISO27001 certificaat hier ook?	Nee, een actueel certificaat voor ISO27001 maakt onderdeel uit van de selectieprocedure en de overeenkomst. Gedurende de looptijd van het contract houdt opdrachtgever het recht om te (doen) onderzoeken of verwerking wordt uitgevoerd zoals overeengekomen en of alle benodigde maatregelen ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.
118	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	9.4	7	Opmerking: Dit geldt alleen voor klant specifieke en relevante incidenten.	Dit betreft incidenten die de dienstverlening aan BVO NL kunnen raken. Dat kunnen ook incidenten zijn die buiten onze eigen omgeving spelen en wel indirect van toepassing kunnen (gaan) zijn.

119	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Annex A	12	Opdrachtnemer mist in Annex A het overzicht waar de door Verwerkingsverantwoordelijke toegestane Sub-sub-verwerkers kunnen worden opgenomen. Opdrachtnemer maakt in haar standaard dienstverlening standaard gebruik van enkele Sub-sub verwerkers, welke bij aanvang geaccordeerd moeten worden. Opdrachtnemer stelt derhalve voor om in Annex A de volgende zin op te nemen: “Verwerkingsverantwoordelijke accepteert reeds bij aanvang van de Hoofdvereenkomst de volgende opgenomen Sub-sub-verwerkers:” Zou Opdrachtgever dit onderdeel kunnen toevoegen en hiermee kunnen instemmen?	Akkoord, dit is ook de plek waar dit normaliter wordt opgenomen. Met de sub-subverwerkers dienen onverkort dezelfde afspraken gemaakt te worden als met de sub-verwerker. Voor eventuele later toegevoegde sub-subverwerkers dient altijd vooraf goedkeuring gevraagd te worden.
120	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 1 sub j.	4	In artikel 1 sub j wordt gesteld dat de Hoofdvereenkomst nader wordt omschreven onder overweging (A). Dit dient echter overweging (H) te zijn. Kan Opdrachtgever dit aanpassen?	Akkoord
121	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 11 lid 4	9	Opdrachtnemer verneemt graag welke buitenlandse wet- en regelgeving dit betreft, naast de AVG, alvorens te kunnen beoordelen of we hier akkoord mee willen gaan. Kan Opdrachtgever dit verduidelijken?	Hiermee wordt bedoeld de wetgeving van EU landen die zich houden aan de GDPR/AVG. Elk land kan aanvullend aan de GDPR/AVG, wetten hebben bepaald waaraan bedrijven die persoonsgegevens verwerken moeten voldoen, in Nederland betreft dit de AVG.
122	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 12 lid 2 t/m 5	9	Opdrachtnemer verwijst graag naar de geheimhoudingsbepaling van artikel 17 ARBIT. Het is onnodig om in de Verwerkersovereenkomst een separete geheimhoudingsverplichting op te nemen en Opdrachtnemer wenst derhalve artikel 12 lid 2 t/m 5, maar in ieder geval lid 2, te verwijderen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. Deze geheimhoudingsbepaling maakt onverkort deel uit van de verwerkersovereenkomst.
123	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 12 lid 3	9	Indien Opdrachtgever dit lid behoudt, wenst Opdrachtnemer de volgende herformulering: “Partijen zullen de voor hen werkzame personen (waaronder werknemers) die betrokken zijn bij de verwerking van Persoonsgegevens contractueel verplichten tot geheimhouding van die Persoonsgegevens.” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. Het gaat er niet om dat alleen persoonsgegevens onder de geheimhouding vallen, dit gaat om alle vertrouwelijke gegevens, zoals beschreven in art 12.2.
124	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 12 lid 4	9	Indien Opdrachtgever dit lid behoudt, wenst Opdrachtnemer de volgende herformulering: “Partijen verlenen op gemotiveerd verzoek van de andere partij hun medewerking aan het uitoefenen van toezicht door of namens de andere partij op de bewaring en het gebruik van Persoonsgegevens door de andere partij.” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. Het gaat er niet om dat alleen persoonsgegevens onder de geheimhouding vallen, dit gaat om alle vertrouwelijke gegevens, zoals beschreven in art 12.2.
125	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 12 lid 5	9	Indien Opdrachtgever dit lid behoudt, wenst Opdrachtnemer de volgende herformulering: “Partijen stellen alle voor de Verwerking van Persoonsgegevens relevante gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Hoofdvereenkomst en/of Sub-verwerkersovereenkomst onder zich hebben, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op eerste gemotiveerd verzoek aan de andere partij ter beschikking.” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. Het gaat hier niet exclusief over persoonsgegevens. Het gaat om alle gegevens, zoals beschreven in art 12.2.
126	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 13	9	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met de inhoud uit dit artikel en verzoekt dit artkel te verwijderen. Graag verwijzen we naar de aansprakelijkheidsbepaling van artikel 26 ARBIT inclusief de daarover gemaakte opmerkingen en gestelde vragen. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Nee, de Autoriteit Persoonsgegevens hanteert andere bedragen dan de ARBIT, afhankelijk van o.a. de omzet van de betrokken partijen, vastgelegd in de boetebeleidsregels 2019. Bovendien is een beperking van de aansprakelijkheid in artikel 26.4 ARBIT uitgesloten in het geval er een (sub)verwerkersovereenkomst wordt gesloten. Dit is vastgelegd in artikel 18.2 ARBIT. De enige beperking die de AVG toelaat volgt uit artikel 82, derde lid AVG: uit deze bepaling volgt dat als de (sub)verwerker kan bewijzen dat hij op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het schadeveroorzakende feit, hij van de aansprakelijkheid als gevolg van een overtreding van de AVG wordt vrijgesteld. Omdat dit al in de AVG expliciet is bepaald, hoeft dat niet aan de (sub)verwerkersovereenkomst te worden toegevoegd. Andere beperkingen van de aansprakelijkheid dan als vastgelegd in artikel 82, lid 3 AVG zijn niet mogelijk.

127	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 15 lid 4	10	Opdrachtnemer wenst de eerste volzin van artikel 15 lid 4 als volgt te herformuleren: “Bij eindiging van de Hoofdovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, zal Sub-verwerker op eerste verzoek kosteloos ervoor zorgdragen dat op een marktconforme wijze, naar keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke, eventueel als gecommuniceerd door Verwerker: (...)” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. Opdrachtgever bepaalt hoe de persoonsgegevens veilig gesteld worden bij beëindiging van de overeenkomst.
128	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 16 lid 1	10	Dit artikel strookt niet met artikel 2.2 3) van de Hoofdovereenkomst waarin de Hoofdovereenkomst prevaleert boven de Verwerkersovereenkomst. Tevens werkt de keuze van Verwerker willekeur en onduidelijkheid in de hand. Het verzoek om hierin één keuze te maken, welke we vervolgens zullen beoordelen. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	De tekst in de Verwerkersovereenkomst prevaleert.
129	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 2 lid 3	4	Opdrachtnemer wenst artikel 2.3 als volgt te herformuleren: “Indien een wettelijke bepaling Sub-verwerker tot verwerking verplicht, stelt Sub-verwerker Verwerker voor zover mogelijk voorafgaand aan die verwerking in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving verbiedt.” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee.
130	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 2 lid 5 sub h	5	Opdrachtnemer mist in Bijlage A onderdeel h waar het overzicht van de door Verwerkingsverantwoordelijke toegestane Sub-sub-verwerkers kunnen worden opgenomen. Opdrachtnemer maakt in haar standaard dienstverlening standaard gebruik van enkele Sub-sub verwerkers, welke bij aanvang geaccordeerd moeten worden. Opdrachtnemer stelt derhalve voor om in Bijlage A onderdeel h de volgende zin op te nemen: “Verwerkingsverantwoordelijke accepteert reeds bij aanvang van de Hoofdovereenkomst de volgende opgenomen Sub-sub-verwerkers:.” Zou Opdrachtgever dit onderdeel in Bijlage A kunnen toevoegen en hiermee kunnen instemmen?	Akkoord, dit is ook de plek waar dit normaliter wordt opgenomen. Met de sub-subverwerkers dienen onverkort dezelfde afspraken gemaakt te worden als met de sub-verwerker. Voor eventuele later toegevoegde sub-subverwerkers dient vooraf goedkeuring gevraagd te worden
131	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 3 lid 1	5	Opdrachtnemer wenst de informatieverplichting over de wijzigingen in de uitvoering van de Hoofdovereenkomst slechts op zich te nemen jegens Verwerker (Opdrachtgever). Verwerker informeert op haar beurt Verwerkingsverantwoordelijke. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. Opdrachtnemer moet zowel verwerkingsverantwoordelijke als verwerker informeren over wijzigingen in de uitvoering van de hoofdovereenkomst.
132	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 3 lid 1	5	Opdrachtnemer acht de informatieverplichting niet noodzakelijk ten opzichte van alle wijzigingen in de uitvoering van de Hoofdovereenkomst en zou deze informatieverplichting graag beperken tot alle relevante wijzigingen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens en artikel 3 lid als volgt, of in woorden van gelijke strekking, herformuleren: “Sub-verwerker is verplicht Verwerker onmiddellijk te informeren over alle voor de Verwerking van Persoonsgegevens relevante wijzigingen in de uitvoering van de Hoofdovereenkomst, mede zodat Verwerker kan toezien op de naleving van afspraken met de Sub-verwerker. Hieronder wordt mede begrepen de inschakeling van Sub-sub-verwerkers.” Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Nee. Opdrachtnemer moet zowel verwerkingsverantwoordelijke als verwerker informeren over wijzigingen in de uitvoering van de hoofdovereenkomst.
133	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 3 lid 2	5	Opdrachtnemer wenst de schriftelijke informatieverplichting n.a.v. klachten van Betrokkene(n) slechts op zich te nemen jegens Verwerker (Opdrachtgever). Verwerker informeert op haar beurt Verwerkingsverantwoordelijke. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. Opdrachtnemer moet zowel verwerkingsverantwoordelijke als verwerker informeren over klachten van betrokkenen.
134	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 4 lid 4	5	Opdrachtnemer wenst artikel 3.1 als volgt te herformuleren: “Sub-verwerker zal alle door Verwerkingsverantwoordelijke en/of Verwerker gevraagde noodzakelijk medewerking verlenen bij het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en eventuele voorafgaande raadpleging van de toezichthoudende autoriteit.” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	De tekst van de vraag gaat niet over 3.1 maar over 4.4 In dat geval: Antwoord: nee. Wij bepalen welke medewerking in voorkomende gevallen noodzakelijk is.
135	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 5 lid 5	5	Opdrachtnemer wenst de eerste volzin van artikel 5.5 als volgt te herformuleren: “De Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker hebben de mogelijkheid om gemaakte afspraken omtrent de Verwerking van Persoonsgegevens tussen Sub-verwerker en Sub-sub-verwerkers en andere derden op te vragen. (...)”. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee.

136	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 9 lid 1	7	Opdrachtnemer zou graag een toevoeging doen aan artikel 9 lid 1 en dit artikel als volgt herformuleren: “Op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke, eventueel als verkregen via Verwerker, alsmede op eerste verzoek van Verwerker, zal Sub-verwerker alle medewerking verlenen om de Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker in de gelegenheid te stellen om te (doen) controleren alsmede te (doen) onderzoeken of de Verwerking van de Persoonsgegevens plaatsvindt zoals overeengekomen en of Sub-verwerker daadwerkelijk alle passende, technische en organisatorische maatregelen voor de beveiliging tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige Verwerking heeft getroffen, en/of de verplichtingen van deze Sub-verwerkersovereenkomst worden nageleefd, en/of dat de verplichtingen uit de toepasselijke wet- en regelgeving worden nageleefd, en/of dat Sub-verwerker aan het bepaalde met betrekking tot de bescherming van de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en beveiliging van Persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens zoals omschreven in de Hoofdovereenkomst en Sub-verwerkersovereenkomst voldoet, met dien verstande dat Verwerkingsverantwoordelijke dan wel Verwerker gerechtigd zijn tot één onderzoek per jaar tenzij er aantoonbare redenen zijn die meerdere onderzoeken rechtvaardigen.” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	De toevoeging “met dien verstande dat Verwerkingsverantwoordelijke dan wel Verwerker gerechtigd zijn tot één onderzoek per kalenderjaar tenzij er aantoonbare redenen zijn die meerdere onderzoeken rechtvaardigen.” Is akkoord.
137	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 9 lid 1	7	In artikel 9 lid 1 wordt gesproken over Persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens. Opdrachtnemer wenst Opdrachtgever er op wijzen dat de Verwerkersovereenkomst ziet op Persoonsgegevens en niet op een separate categorie vertrouwelijke gegevens. Opdrachtnemer wenst om die reden vertrouwelijke gegevens in dit artikel uit te sluiten. Indien Opdrachtgever aanvullende redenen heeft om vertrouwelijke gegevens hier apart te vernoemen, vernemen we hier graag de motivering van. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. De overeenkomst ziet in voorkomende gevallen niet alleen toe op persoonsgegevens maar ook op gegevens die door de organisatie zijn gelabeld als vertrouwelijk of die door de aard of omvang als vertrouwelijk beschouwd moeten worden.
138	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 9 lid 2	7	Opdrachtnemer ontvang graag de bevestiging van Opdrachtgever dat het verstrekken van de jaarlijkse ISO27001 certificering voldoende is om te voldoen aan de verplichting onder artikel 9.2. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Nee. Een actueel certificaat voor ISO27001 maakt onderdeel uit van de selectieprocedure en de overeenkomst. Gedurende de looptijd van het contract houdt opdrachtgever het recht om te (doen) onderzoeken of verwerking wordt uitgevoerd zoals overeengekomen en of alle benodigde maatregelen ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.
139	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 9 lid 3	7	Opdrachtnemer ontvang graag de bevestiging van Opdrachtgever dat het verstrekken van de jaarlijkse ISO27001 certificering voldoende is om te voldoen aan de verplichting onder artikel 9.3. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Nee. Een actueel certificaat voor ISO27001 maakt onderdeel uit van de selectieprocedure en de overeenkomst. Gedurende de looptijd van het contract houdt opdrachtgever het recht om te (doen) onderzoeken of verwerking wordt uitgevoerd zoals overeengekomen en of alle benodigde maatregelen ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.
141	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 9 lid 5	7	Opdrachtnemer wenst de eerste volzin van artikel 9.5 als volgt te herformuleren: “De kosten van de audit op verzoek komen voor rekening van Verwerker, tenzij en voor zover uit de bevindingen van de audit blijkt dat Sub-verwerker niet aan diens verplichtingen heeft voldaan. (...)”. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Opdrachtgever stemt hier alleen mee in als opdrachtnemer akkoord gaat met de toevoeging ‘...sub-verwerker zal in dat geval de kosten van de audit aan verwerker vergoeden.’
142	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Artikel 9 lid 5	7	Opdrachtnemer wenst de kosten van de audit die voor haar rekening komen indien uit de bevindingen van de audit blijkt dat zij niet aan haar verplichtingen heeft voldaan, te beperken tot de redelijke audit kosten, met een maximum van EUR 5.000. Opdrachtnemer wil namelijk voorkomen dat zij met onnodig hoge auditkosten wordt geconfronteerd. Het is aan Verwerkingsverantwoordelijke dan wel Verwerker om te zorgen voor een passende audit. Opdrachtnemer wenst de tweede volzin van artikel 9.5 derhalve als volgt te herformuleren: “(...)”. In dat geval komen de redelijke kosten, met een maximum van EUR 5.000, voor rekening van Sub-verwerker. (...)”. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. De kosten die hiermee gemoeid zijn hangt ook af van de complexiteit van de organisatie en kunnen daarom niet op voorhand gemaximeerd worden. Ook de toevoeging van “redelijke” sluiten we uit, aangezien dit te veel ruimte voor speculatie en interpretatie over laat.
143	Bijlage 13 – Model landelijke subverwerkersovereenkomst	Overweging sub (J)	3	Overweging (J) is identiek aan overweging (F). Kan Opdrachtgever overweging (J) derhalve verwijderen?	Akkoord.

144	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 10	6	Onder artikel 10 staat een lid 2.1. Dit moet volgens Opdrachtnemer 10.3 zijn. Kan Opdrachtgever dit aanpassen?	Er is sprake van een foutieve nummering, dit is aangepast in de Overeenkomst.
145	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 10 lid 2	6	Opdrachtnemer wenst graag aan de aansprakelijkheidsbeperking voor de Prestatie van artikel 2.1 lid 1 onder a) en c) toe te voegen dat de aansprakelijkheid per jaar niet meer zal bedragen dan de bepaalde facturen over de afgelopen twaalf maanden met een maximum van EUR 2.500.000,00. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Dit lid gaat over het ter beschikking stellen en beheer (dus de exploitatie fase). Opdrachtgever kan instemmen met de toevoeging. De overeenkomst wordt hierop aangepast.
146	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 10 lid 2.1	6	Opdrachtnemer wenst sub b onder artikel 10 2.1 als volgt aan te passen: “wegens gewichtige redenen waardoor Opdrachtgever op objectief bepaalbare gronden niet gehouden kan worden de Overeenkomst in stand te laten;” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee, Opdrachtgever is een gesubsidieerde organisatie die bij bijvoorbeeld een significante verlaging van subsidie niet gehouden kan worden de overeenkomst in stand te laten. Van deze gewichtige reden zal Opdrachtgever niet lichtvaardig gebruik maken.
147	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 10 lid 2.1	6	In dit artikel wordt gesproken over artikel 30 lid 2 ARBIT. Dit moet volgens Opdrachtgever artikel 30 lid 3 ARBIT zijn. Kan Opdrachtgever dit controleren en eventueel aanpassen?	U heeft gelijk, de correcte verwijzing moet zijn naar artikel 30 lid 3. Dit is aangepast in de Overeenkomst
148	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 10.2	6	Vraag m.b.t. gedachtestreepje 1: Hoewel aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 beperkt is tot een bedrag per jaar ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van leverancier Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: “artikel 2.1 lid 1 onder a) tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Vergoeding per jaar ongeacht het aantal gebeurtenissen, waarbij samenhangende gebeurtenissen daarbij worden aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie.” Bent u daartoe bereid?	In de ARBIT wordt geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade omdat het BW dat ook niet doet. Opdrachtgever zal de aansprakelijk voor schade zijnde gevolgschade uitsluiten van aansprakelijkheid. De Overeenkomst is hierop aangepast.
149	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 10.2	6	Vraag m.b.t. gedachtestreepje 2: Hoewel aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 beperkt is tot een bedrag per migratie ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van leverancier Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: “artikel 2.1 lid 1 onder b) tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van € 50.000,- per Migratie. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier met betrekking tot de Migraties meer bedragen dan € 100.000,-. De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie.” Bent u daartoe bereid?	Nee, zie het antwoord op vraag 148.
150	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 10.2	6	Vraag: Leverancier neemt aan dat het nummer 2.1 voor de zin “In aanvulling op artikel 30 lid 2” Vervangen dient te worden door 10.3. Klopt deze aanname?	Er is sprake van een foutieve nummering, dit is aangepast in de Overeenkomst.
151	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 2 lid 2	3	De nummering van artikel 2.2 klopt niet aangezien sub 3) dubbel wordt genoemd. Zou Opdrachtgever dit kunnen aanpassen?	Dat is correct, dat is aangepast in de Overeenkomst. Zie ook het antwoord op vraag 128.
152	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 2.2	3	Leverancier gaat ervan uit dat de Overeenkomst wordt aangepast aan de hand van de antwoorden op de Nvl. Klopt deze aanname?	Dit is correct. De wijzigingen zijn reeds verwerkt in de versie 2.0 die op Tendered is gepubliceerd.
153	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 2.2	3	Op welke plaats in de rangorde staat het Beschrijvend document? Leverancier stelt voor om deze op plaats 2 op te nemen, boven de Voorwaarden.	Het Beschrijvend Document is niet opgenomen als bijlage omdat het Programma van Eisen en de beantwoording daarvan het centrale document zijn voor de Overeenkomst. Het Programma van Eisen en de beantwoording worden uitgewerkt tot een Statement of Work, waarbij ook de doelstellingen van Opdrachtgever worden opgenomen.

154	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 2.2	3	Op welke plaats in de rangorde staat de Nvl's? Leverancier stelt voor om deze op plaats 2 op te nemen, boven de Voorwaarden.	Wijzigingen van de documenten d.m.v. de Nota's van Inlichtingen worden direct verwerkt in de aanbestedingstukken, waaronder de Overeenkomst en Deelovereenkomst, het Programma van Eisen. Om deze reden worden de Nota's van Inlichtingen niet opgenomen als bijlage bij de Overeenkomst.
155	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 2.2	10	Vraag: Leverancier gaat ervan uit dat de Deelovereenkomst en de bijlagen worden aangepast aan de hand van de antwoorden in de Nvl's. Klopt deze aanname?	Uw aanname klopt. U ontvangt met deze Nvl een aangepaste versie van de aanbestedingsdocumenten waaronder de Overeenkomst en Deelovereenkomst.
156	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 5.2	4	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Nee, Partijen maken een planning en geven daarbij aan welke data als ' fatale termijn' moeten worden gezien. Niet alle termijnen behoeven fatale termijn te zijn. Het gaat om data van bijvoorbeeld de Oplevering, zie ook het antwoord op vraag 25. Als deze niet gehaald worden door een aan Opdrachtnemer te wijten oorzaak, dan heeft Opdrachtgever ook het recht om zonder in gebreke stelling de consequenties van het verzuim te trekken.
157	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 5.3	4	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Ook hier geldt, evenals bij het antwoord op vraag 156, dat Partijen gezamenlijke een planning maken en dan ook gezamenlijk bepalen welke data fatale termijn zijn. Als die niet gehaald worden door een aan Opdrachtnemer te wijten oorzaak dan heeft Opdrachtgever ook het recht om zonder in gebreke stelling de consequenties van het verzuim te trekken.
158	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 6 lid 1	4	Opdrachtnemer kan de Acceptatieprocedure pas beoordelen nadat de betreffende bijlages opgeleverd zijn. Kan Opdrachtgever toelichten wat de algemene uitgangspunten van Acceptatie zijn, waaronder de doorlooptijden en de manier waarop omgegaan wordt met deel Acceptaties. Kan Opdrachtgever dit toelichten?	Uitgangspunt voor Acceptatie is dat de geboden oplossing voldoet aan het programma van eisen. Daarnaast verwacht de Opdrachtgever dat zij gezamenlijk met de Opdrachtnemer criteria voor Acceptatie, proces en doorlooptijd gaat opstellen. Dit zal onderdeel zijn van het Plan van Aanpak dat voorafgaand aan iedere Migratie wordt opgeleverd (zie ook de bijlage "procesafspraken" bij de deelovereenkomst).
159	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 6 lid 2	4	Opdrachtnemer acht het niet per definitie redelijk dat er 2% op de Vergoeding ingehouden wordt bij de eventuele aanwezigheid van Gebreken bij de Acceptatie. De inhouding op de Vergoeding zal proportioneel moeten zijn. Opdrachtnemer stelt voor om de inhouding als volgt te bepalen: een bedrag ter hoogte van 25% van de waarde van het betreffende onderdeel van de Prestatie dat Gebreken vertoont met een minimum van EUR 10.000 en een maximum van 2% van de Vergoeding. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	De 2% wordt ingehouden indien de Gebreken niet of niet tijdig worden hersteld. Het is dus geen boete op het feit dat er Gebreken zijn. De tekst is aangepast in de Overeenkomst.
162	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 7 lid 2	4	Naast indexeringen, dienen ook andere prijswijzigingen van bijvoorbeeld licenties en eventuele gebruiksvergoedingen van Public Cloud diensten doorberekend te kunnen worden. Deze onderdelen kunnen per maand fluctueren en zijn als dienst per maand af te rekenen. De aanpassingen van deze onderdelen zijn buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer en om die reden is het redelijk dat deze per direct 1-op-1 doorberekend moeten kunnen worden. Indien dit niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer hiervoor een uplift op de inschrijfprijs moeten hanteren, hetgeen niet ten goede komt van de prijs voor Opdrachtnemer. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat prijsaanpassingen van klantspecifieke licenties en eventuele gebruiksvergoedingen voor bijvoorbeeld Public Cloud diensten per direct 1-op-1 doorberekend kunnen worden?	Zie het antwoord op vraag 62.
163	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 7 lid 3	4	Opdrachtnemer verneemt graag wat het voorstel is van de inhoud van de tabel uit artikel 7.3 is alvorens dit artikel te kunnen beoordelen. Na de bekendmaking van de definitieve tekst zal Opdrachtnemer deze artikelen beoordelen en eventuele vragen stellen. Kan Opdrachtgever dit verduidelijken?	Dit zijn de service levels die Partijen afspreken, in het Programma van Eisen zijn service levels opgenomen die in ieder geval toegepast en behaald moeten worden. Het staat Inschrijver vrij daarboven service levels voor te stellen.

164	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 7 lid 4	4	Opdrachtnemer acht het niet per definitie redelijk dat er een bedrag wordt ingehouden bij een eventuele tekortkoming en is van mening dat dit per geval beoordeeld zal moeten worden. Om die reden stelt Opdrachtnemer voor om dit artikel te schrappen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? Indien en voor zover Opdrachtgever hier niet mee kan instemmen wil Opdrachtnemer Opdrachtgever er op attenderen dat er te allen tijde ten minste een ingebrekestelling vereist is en dat de boete proportioneel moet zijn en in plaats van, dan wel in mindering op, de schadevergoeding gebracht moet worden.	De boete van artikel 7.4 heeft betrekking op de datum van Aflevering van de kantoorautomatisering oplossing. Partijen komen hiervoor gezamenlijk een datum overeen en indien deze datum niet wordt gehaald door aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken, geldt de boete per dag dat de vertraging voortduurt. De boete is proportioneel. Een ingebrekestelling is opgenomen naar aanleiding van dit artikel.
165	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 7 lid 5	5	Opdrachtnemer acht het niet per definitie redelijk dat er een bedrag wordt ingehouden bij een eventuele afkeuringen is van mening dat dit per geval beoordeeld zal moeten worden. Om die reden stelt Opdrachtnemer voor om dit artikel te schrappen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? Indien en voor zover Opdrachtgever hier niet mee kan instemmen wil Opdrachtnemer Opdrachtgever er op attenderen dat er te allen tijde ten minste een ingebrekestelling vereist is en dat de boete proportioneel moet zijn en in plaats van, dan wel in mindering op, de schadevergoeding gebracht moet worden.	Een Gebrek wordt in de ARBIT omschreven als het niet voldoen van de Prestatie aan het Overeengekomen gebruik: hetgeen is opgenomen in het Bestek – in dit geval het Programma van Eisen-. Kleine Gebreken zullen niet in de weg staan aan goedkeuring, een Gebrek doet dat wel en daarom is het proportioneel om hier een boete te heffen voor de vertraging in herstel van het Gebrek. Een ingebrekestelling is niet nodig, Partijen kunnen zelf de termijnen bepalen voor herstel omdat dat af zal hangen van de aard en omvang van het Gebrek. Tekst is toegevoegd aan het artikel m.b.t. het bepalen van de termijn voor herstel.
166	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 7.3	4	Leverancier acht het niet redelijk dat hij vooraf moet instemmen met service levels en kortingen wanneer dit nog niet bekend is. Is het aan leverancier om een voorstel te doen?	Zie het antwoord op vraag 163.
167	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 7.4	4	Leverancier acht het redelijk dat in een dergelijk geval leverancier in gebreke wordt gesteld waarbij een redelijke termijn voor nakoming van de zijn verplichtingen uit de overeenkomst wordt gegund. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie het antwoord op vraag 164.
168	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 7.4	4	Leverancier stelt voor de boete te verlagen tot van € 1.000,= per dag met een maximum van € 10.000,=. Bent u hiertoe bereid?	Nee, de boete zoals gesteld is proportioneel.
169	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 7.5	5	Leverancier acht het redelijk dat in een dergelijk geval leverancier in gebreke wordt gesteld waarbij een redelijke termijn voor nakoming van de zijn verplichtingen uit de overeenkomst wordt gegund. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Nee, zie het antwoord op vraag 165
170	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 7.5	5	Leverancier stelt voor de boete te verlagen tot van € 1.000,= per dag met een maximum van € 8.000,=. Bent u hiertoe bereid?	Nee, de boete zoals gesteld is proportioneel.
171	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 8 lid 1	5	Opdrachtnemer verzoekt om sub c) in de tabel los te koppelen van d) en f) en het tijdstip van verschuldigdheid aan te passen door deze maandelijks te factureren aan einde van de betreffende maand. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Ja, de tekst is aangepast.
172	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 8 lid 1	5	De prestatie conform artikel 2.1 lid 1 c staat na afronding van de werkzaamheden. Punt c, d en f betreft o.a. de beheerprestatie, (uren) welke doorgaans per maand achteraf zijn verschuldigd. Graag zouden wij deze wijzigen naar betaling achteraf per maand conform opgegeven uren. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, de tekst is aangepast.
173	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 8 lid 1	5	De prestatie conform artikel 2.1 lid 1 b staat na acceptatie migratie voor alle Screeningorganisaties, graag zouden wij dit willen wijzigen naar acceptatie migratie per screeningorganisatie.	Ja, de tekst is aangepast.
174	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 8 lid 3	5	Opdrachtnemer verzendt haar facturen elektronisch. Kan Opdrachtgever bevestigen dat er gebruik zal worden gemaakt van elektronische facturatie?	Ja dat is akkoord.
175	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 8.5	5	De eerste zin van artikel 8.5 loopt niet. Kunt u dit aanpassen in een volgende versie van de overeenkomst?	Ja, de zinsnede is aangepast.

176	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 8.5	5	Nakoming van de verplichtingen van leverancier is reeds gegarandeerd door het feit dat een zogenaamde 403-verklaring is gedeponneerd bij het Handelsregister. Mag hiermee worden volstaan in plaats van met het stellen van een kredietinstellingsgarantie?	Nee, Opdrachtgever vraagt en houdt vast aan een bankgarantie waarvan naar aanleiding van deze vraag het model is opgenomen in de Overeenkomst.
177	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 9 lid 1	5	Indien en voor zover gebruik wordt gemaakt van derden Programmatuur dienen de daarop van toepassing zijnde voorwaarden ook toepasselijk te zijn op Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft hier geen invloed op en wordt hier ook eenzijdig mee geconfronteerd. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 55.
178	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 9 lid 2	5 en 6	Opdrachtnemer acht het niet zeker dat voorafgaand aan Inschrijving reeds alle derden bekend zijn die zij willen betrekken bij het verrichten van de Prestatie (artikel 9 lid 2 eerste streepje voorwaarde (b)). Kan Opdrachtgever bevestigen dat het ook na Inschrijving nog mogelijk is om licentievoorwaarden van derden van toepassing te verklaren, mits er voldaan wordt aan de overige voorwaarden van artikel 9.2?	Opdrachtgever begrijpt dat niet alle derden bij inschrijving bekend zijn en staat toe dat gedurende de duur van de Overeenkomst onderaannemers worden toegevoegd. Voor de onderaannemers of derden die een cruciaal onderdeel leveren van de Oplossing, geldt dat deze bij Inschrijving bekend moeten zijn omdat anders sprake is van wezenlijke wijziging. Een voorbeeld van een dergelijke onderaannemer of derde is de leverancier van de kantoorautomatisering licenties.
179	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Deelovereenkomst	Artikel 9 lid 3	6	Opdrachtnemer wenst aan de eerste volzin van artikel 9.3 de volgende zin toe te voegen: “De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij “shrink-wrap”- en “click-wrap” licenties, bindt Opdrachtgever niet, tenzij Opdrachtgever Opdrachtnemer in overeenstemming met het bepaalde in artikel 9.2 toestemming heeft gegeven.” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Opdrachtgever is deels akkoord. De passage over vrijwaring blijft bestaan.
180	Bijlage 5 – ARBIT	22	16	Vraag: Leverancier ziet graag een nieuw lid 5 toegevoegd: Partijen nemen zonder toestemming van de ander, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en binnen één jaar na beëindiging daarvan, geen personeel van elkaar in dienst noch zullen zij met dat personeel over indiensttreding onderhandelen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Bent u hiertoe bereid?	Ja, dit is opgenomen in artikel 10 van de Overeenkomst.
181	Bijlage 5 – ARBIT	50	26	Vraag: Leverancier ziet graag toegevoegd ‘voor zover dat in redelijkheid van haar kan worden verwacht’, aangezien in bepaalde omstandigheden leverancier hieraan niet kan voldoen (vb. uitdiensttreding, ziekte, etc.). Bent u hiertoe bereid?	Het artikel zal in redelijkheid worden uitgevoerd. Vanzelfsprekend zal niet van Opdrachtnemer worden verwacht dat deze een personeelslid dat vertrekt, blijft inzetten. Wel is het zo dat Opdrachtgever ervan uitgaat dat de door Inschrijver aangeboden sleutelpersonen waarmee het interview wordt gehouden en die dus cruciaal zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, niet zonder meer en binnen 12 maanden na contractering, worden vervangen tenzij het gaat om een overmacht situatie. De tekst van artikel 50 wordt aangepast in de Overeenkomst.
182	Bijlage 5 – ARBIT	56	28	Vraag: Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie het antwoord op vraag 156.
183	Bijlage 5 – ARBIT	1.23	8	VRAAG: Leverancier is van mening dat deze definitie niet concreet genoeg is en verzoekt u de woorden ‘of redelijkerwijs moet zijn’ te verwijderen. Bent u daartoe bereid?	De definitie wordt als volgt aangepast: Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Bestek Programma van Eisen, Beschrijvend Document en/ of op basis van de in artikel 4 bedoelde informatie, voor Wederpartij kenbaar is of als deskundige IT onderneming had moeten zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt. Deze aanpassing is opgenomen in de Overeenkomst.
184	Bijlage 5 – ARBIT	11.1	12	Vraag: Leverancier is van mening dat afgerekend dient te worden naar de stand van het werk conform het overeen te komen betalingsschema. Leverancier stelt dan ook voor deze bepaling als volgt te wijzigen: Opdrachtgever zal de facturen van Wederpartij voldoen overeenkomstig het tussen partijen op te stellen facturatieschema of betalingsschema en binnen de overeengekomen betalingstermijn, welke worden vastgelegd in de nadere overeenkomst. Bent u hiertoe bereid?	Het betalingsschema is geregeld in de Overeenkomst en deze gaat boven de bepaling in de ARBIT.

185	Bijlage 5 – ARBIT	15.1	13	Vraag: Leverancier stelt voor de woorden ‘of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie’ te verwijderen aangezien dat niet redelijk is. Opdrachtgever dient de facturen van leverancier te betalen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Nee, niet akkoord.
186	Bijlage 5 – ARBIT	15.3	14	Vraag: Leverancier maakt onderdeel uit van een beursgenoteerde onderneming en kan hierdoor niet zonder meer externe partijen inzage geven in de financiële en/of projectadministratie en/of andere gegevens. Een dergelijke controle dient verder ruim vooraf te worden aangekondigd en dient te worden uitgevoerd door een door partijen gezamenlijk aan te wijzen onafhankelijke derde, die gebonden dient te zijn aan strikte geheimhouding, en op basis van een van te voren afgesproken omvang en/of inhoud van de inzage. Verder mag een dergelijke controle uitsluitend worden verzocht indien er gerede twijfels bestaan omtrent de juistheid van de factuur. Leverancier zal die gegevens en die informatie verschaffen die in redelijkheid van hem kunnen worden verlangd. De kosten van het accountantsonderzoek komen slechts voor rekening van leverancier indien het gaat om ernstige fouten in de facturen. Indien echter beursregels of interne bedrijfsbezwaren hiertoe aanleiding geven, dient leverancier de mogelijkheid te hebben de controle te weigeren. Leverancier kan in dat geval volstaan met het aanbieden van een accountantsverklaring. Kunt u hiermee instemmen?	Facturen worden door de Opdrachtgever gecontroleerd. Een onjuiste factuur van de Opdrachtnemer zal aan de Opdrachtnemer worden geretourneerd. Indien Opdrachtgever van dit artikel lid gebruik gaat maken, is er veel meer aan de hand dan slechts een foutieve factuur, de relatie is dan ernstig verstoord. De bepaling blijft bestaan, het is Opdrachtnemer toegestaan bij vragen omtrent de factuur een verklaring (goedkeurend) van de eigen accountant te overleggen.
187	Bijlage 5 – ARBIT	16.1 t/m 16.3	14	Vraag: Nakoming van de verplichtingen van leverancier is reeds gegarandeerd door het feit dat een 403-verklaring is gedeponereerd bij het Handelsregister. Mag hiermee worden volstaan in plaats van met het stellen van een bankgarantie?	Zie het antwoord op vraag 176.
188	Bijlage 5 – ARBIT	17.5	15	Vraag: Hoewel Leverancier beseft dat geheimhouding van groot belang is, is Leverancier van mening dat deze boete veel te fors is en stelt voor de boete te beperken tot maximaal € 10.000,=. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, deze boete geldt tevens als schadevergoeding.
189	Bijlage 5 – ARBIT	19.1	15	Vraag: Welke beveiligingsprocedures en huisregels zijn dit? Kan leverancier hiervan een exemplaar ontvangen?	Ja, na gunning.
190	Bijlage 5 – ARBIT	19.3	15	Vraag: Kunt u nadere informatie geven omtrent dit veiligheidsonderzoek?	Dit betreft een VOG en geheimhoudingsverklaring.
191	Bijlage 5 – ARBIT	22.2	16	Vraag: Leverancier ziet graag toegevoegd dat opdrachtgever de reden voor vervanging aan leverancier kenbaar maakt. Bent u daartoe bereid?	Ja, dit is aangepast in de Overeenkomst in artikel 10.
192	Bijlage 5 – ARBIT	24.1	17	Vraag: Is overdracht van rechten en verplichtingen binnen het concern van leverancier wel mogelijk zonder toestemming?	Ja, zolang de ondertekening door Opdrachtnemer gebeurt namens een onderdeel van het concern wat vertegenwoordigingsbevoegd is voor het concern of de voor uitvoering van de Opdracht relevante onderdelen van het concern.
193	Bijlage 5 – ARBIT	26.1	17	Vraag: Leverancier acht het redelijk dat hij in alle gevallen eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie het antwoord op vraag 156.
194	Bijlage 5 – ARBIT	26.2	17	Vraag: Hoewel aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is allebei in strijd met het beleid van leverancier. Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van EURO 1.250.000,– per gebeurtenis met een maximum van EURO 2.500.000,=. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?	Er volgt geen beperking voor persoons- en zaakschade. In de praktijk wordt dat beperkt door de aard en voorzienbaarheid van de schade en het opdrachtbedrag. Voor de uitsluiting van gevolgschade, zie het antwoord op vraag 148 en vraag 149.

195	Bijlage 5 – ARBIT	26.4	17	Vraag: Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden voor de situaties genoemd onder a, c en d. Ook deze situaties dienen naar de mening van leverancier te vallen onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.2 en 26.3. Bent u bereid dit aan te passen? Tekstvoorstel: De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel.	Zie het antwoord op vraag 194.
196	Bijlage 5 – ARBIT	29.3	18	Vraag: Ten behoeve van de uitoefening van haar bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Het is leverancier niet toegestaan om details met betrekking tot deze verzekeringen te openbaren, zoals polisvoorwaarden, bewijzen van betaling en mededelingen te doen omtrent eerdere claims. Leverancier zal haar makelaar vragen een bewijs van verzekering middels een certificaat te verstrekken. Dit is in het algemeen ook de gebruikelijke gang van zaken. Wij gaan er vanuit dat wij hiermee kunnen volstaan.	Dat klopt, de ARBIT vraagt om ‘bewijs van premiebetaling’, de Opdrachtnemer kan dit bewijs op verschillende manieren leveren.
197	Bijlage 5 – ARBIT	30.2	19	Vraag: Leverancier acht deze termijn erg kort en stelt voor deze te wijzigen in 30 werkdagen. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, niet akkoord.
198	Bijlage 5 – ARBIT	30.4	19	Vraag: Leverancier acht het niet redelijk dat een dergelijke onrechtmatigheid geheel voor rekening en risico van leverancier kan komen. De verantwoordelijkheid en de verplichting tot aanbesteden rust immers op de aanbestedende dienst. Leverancier stelt voor de zin ‘Indien Opdrachtgever echter aantoonbaar Geen vergoeding toe’ te verwijderen. Bent u hiertoe bereid?	Nee. Op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012 kan een overeenkomst onder omstandigheden op aanbestedingsrechtelijke gronden worden vernietigd. Deze vernietiging wordt door de rechter in een bodemprocedure uitgesproken. Tussen het moment waarop Opdrachtgever bekend is met de gestelde vernietigingsgrond (uiterlijk de datum van de dagvaarding) en de datum van de uitspraak in de bodemprocedure kan een dermate lange periode zijn gelegen dat Opdrachtgever er belang bij heeft de overeenkomst voortijdig eenzijdig te ontbinden. Het gaat dan met name om situaties waarin er naar eigen inschatting een grote kans bestaat dat de rechter de vernietiging van de Overeenkomst zal uitspreken en Opdrachtgever met een voortijdige ontbinding de schade als gevolg daarvan kan beperken. Het artikel voorziet erin dat bij een ontbinding op deze grond, vergoeding wordt betaald tenzij de onrechtmatigheid deels aan de Opdrachtnemer is te wijten, in dat geval vindt vergoeding naar rato plaats.
199	Bijlage 5 – ARBIT	30.5	19	Vraag: Wanneer is precies sprake van samenhangende overeenkomsten? Leverancier is van mening dat het niet zo kan zijn dat ontbinding van een overeenkomst zou kunnen leiden tot ontbinding van andere overeenkomsten die vallen onder dezelfde raamovereenkomst. Vraag: In geval van ontbinding is het redelijk dat opdrachtgever de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten afgerekent naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u bereid dit aan te passen?	In de toelichting op de ARBIT 2018 wordt een ‘samenhangende overeenkomst’ als volgt uitgelegd: Daarvoor moet derhalve sprake zijn van een essentieel verband tussen de betreffende Overeenkomsten. Dat kan bijvoorbeeld zo zijn indien Opdrachtgever van Wederpartij voorafgaand aan een door deze uit te voeren IT project, alvast bij afzonderlijke Overeenkomst Gebruiksrechten heeft afgenomen. Mocht het desbetreffende IT project in dat geval mislukken dan zal Opdrachtgever meestal ook geen behoefte meer hebben aan die Gebruiksrechten. Uw tweede vraag: het antwoord is ja en dit is opgenomen in artikel 10 van de Overeenkomst.
200	Bijlage 5 – ARBIT	30.6	19	Vraag: Leverancier stelt voor hier een redelijke opzegtermijn op te nemen van minimaal 30 dagen. Bent u hiertoe bereid?	Ja, de Overeenkomst is hierop aangepast in artikel 10.
201	Bijlage 5 – ARBIT	32.2	20	Vraag: Leverancier acht het redelijk dat in alle gevallen de kosten van de exit door opdrachtgever worden gedragen. Wilt u dat aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 303.
202	Bijlage 5 – ARBIT	42.1	23	Vraag: Indien leverancier standaardprogrammatuur van derden gebruikt, kan hij hieraan niet voldoen. Leverancier stelt voor om deze definitie zo aan te passen, dat dit artikel alleen ziet op maatwerkprogrammatuur. Bent u daartoe bereid?	Nee, Opdrachtgever overweegt dat de escrow vooral is bedoeld om bij faillissement van de Opdrachtnemer, de Gebruiksrechten te kunnen blijven gebruiken, zolang de Opdrachtgever zelf de gebruikersvoorwaarden ondertekent, is dat geregeld. De facto heeft dit artikel geen toegepast nut voor de uitvoering van de Overeenkomst en wordt uitgesloten van toepassing.

203	Bijlage 5 – ARBIT	43.1	23	Vraag: Indien leverancier standaardprogrammatuur van derden gebruikt kan hij hieraan niet voldoen. In dat geval gelden de (licentie)voorwaarden van die derden. Graag deze bepaling aanpassen. Bent u daartoe bereid?	Dit is reeds geregeld in artikel 9 van de Overeenkomst, deze bepaling gaat boven de Voorwaarden.
204	Bijlage 5 – ARBIT	43.2	23	Vraag: Leverancier is van mening dat dit gebruiksrecht veel te ruim is omschreven en kan hier niet mee in stemmen. Opdrachtgever mag die handelingen verrichten die ingevolge de auteurswet zijn toegestaan en krijgt slechts die gebruiksrechten die in de (licentie)voorwaarden van die derden partijen aan de opdrachtgever worden toegekend. Bent u bereid dit aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 203.
205	Bijlage 5 – ARBIT	43.3	23	Vraag: Leverancier is van mening dat ook deze bepaling veel te ruim is omschreven. Opdrachtgever mag die handelingen verrichten die ingevolge de auteurswet zijn toegestaan en krijgt slechts die gebruiksrechten die in de (licentie)voorwaarden van die derden partijen aan de opdrachtgever worden toegekend. Bent u bereid dit aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 203.
206	Bijlage 5 – ARBIT	43.4	23	Vraag: Leverancier is van mening dat ook deze bepaling veel te ruim is omschreven. Opdrachtgever mag die handelingen verrichten die ingevolge de auteurswet zijn toegestaan en krijgt slechts die gebruiksrechten die in de (licentie)voorwaarden van die derden partijen aan de opdrachtgever worden toegekend. Bent u bereid dit aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 203.
207	Bijlage 5 – ARBIT	6.3	10	Vraag: Leverancier stelt voor de zinsnede ‘Dit laat de ... onverlet’ te verwijderen, doch in ieder geval een nieuwe termijn te stellen voor de Aflevering. Kunt u hiermee instemmen?	Dit artikel heeft betrekking op fysieke producten en is niet van toepassing, de Overeenkomst is hierop aangepast.
208	Bijlage 5 – ARBIT	7.2	10	Vraag: Leverancier ziet de tekst graag gewijzigd in: Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie en na volledige betaling door Opdrachtgever over op Opdrachtgever. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, niet akkoord gegeven het onderwerp van de Overeenkomst.
209	Bijlage 5 – ARBIT	8.3	10	Vraag: Leverancier acht het redelijk dat bewijslast op opdrachtgever rust en niet op leverancier. Daarnaast stelt leverancier voor de laatste zin te verwijderen. Indien de uitkomst van het geschil er toe leidt dat de intellectuele eigendomsrechten bij leverancier of derden berusten, zal het gebruik door opdrachtgever plaatsvinden op basis van de voorwaarden van de leverancier of deze derden. Bent u bereid deze bepaling aan te passen?	Nee, het gebruik van programmatuur van derden gebeurt onder voorwaarden van die derde (zie ook artikel 9 van de Overeenkomst). Daar kan geen onduidelijkheid over zijn bij wie de intellectuele eigendomsrechten berusten. De Opdrachtnemer is in dit geval degene die de Oplossing voorstelt en daarmee degenen op wie de bewijslast rust met betrekking tot onderdelen van de aangeboden Oplossing.
210	Bijlage 5 – ARBIT	8.4	11	Vraag: Indien leverancier al bereid zou zijn tot acceptatie van deze bepaling, zou deze bepaling beperkt dienen te worden tot artikel 8.1 sub a. Dit zal waarschijnlijk bedoeld zijn, maar dat blijkt niet duidelijk uit de tekst. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, IE-rechten rusten strikt formeel op een “werk” als bedoeld in artikel 10 van de Auteurswet. In de ARBIT is dienaangaande volstaan met het begrip Prestatie die, als hiervoor opgemerkt, kan bestaan uit een te leveren Product, een uit te voeren Opdracht, een te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan. Artikel 8 heeft derhalve betrekking op Prestaties die tevens zijn aan te merken als een “werk” in vorenbedoelde zin.
211	Bijlage 5 – ARBIT	8.5	11	Vraag: Leverancier kan slechts vrijwaren voor een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten betreffende door hem ontwikkelde programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Tevens ziet leverancier deze bepaling graag gekoppeld aan het artikel omtrent de beperking van de aansprakelijkheid. Bent u bereid dit aan te passen?	1. De vrijwaring geldt niet voor Standaardprogrammatuur, zie ook artikel 9 van de Overeenkomst. De voorwaarden van de derde leverancier zijn van toepassing. 2. Nee, de aansprakelijkheid wordt niet aangepast.
212	Bijlage 5 – ARBIT	8.7	11	Vraag: Leverancier acht het redelijk dat van het rechtsmiddel van ontbinding niet lichtvaardig gebruik wordt gemaakt. De tekortkoming moet immers de ontbinding rechtvaardigen. Kunt u dit bevestigen?	Ja, volgens het BW moet de ontbinding de tekortkoming rechtvaardigen.

213	Bijlage 5 – ARBIT	8.7	11	Vraag: Tevens is leverancier van mening dat het redelijk is dat indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zullen zijn. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar. Bent u bereid dit aan te passen?	De ontbinding van artikel 8.7 heeft betrekking op schending van Intellectuele Eigendomsrechten. Deze ontbinding is geregeld in artikel 30 lid 1. Bij ICT overeenkomsten is de ongedaanmakingverplichting niet altijd mogelijk en in dat geval geldt dat de Partij die ontbindt de wederpartij een vergoeding betaalt voor reeds geleverde en nog niet gefactureerde Prestaties. De tekst van de Overeenkomst is hierop aangepast.
214	Bijlage 5 – ARBIT	9.2	11	Leverancier kan hier niet mee instemmen indien het documentatie van derden betreft. Dan gelden immers de voorwaarden van deze derden. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, onderdeel van het begrip ‘Prestatie’ is het begrip ‘Documentatie’. Artikel 8 Intellectuele Eigendomsrechten van de ARBIT regelt dat de intellectuele eigendomsrechten op de Prestatie (waaronder de Documentatie) van derden bij die derden blijven berusten.
215	Bijlage 8 – Programma van Eisen	A.1		Alhoewel onbeperkt groeien en krimpen wel mogelijk is, heeft dat als gevolg dat de prijzen hoger zullen zijn. Kunt u aangeven welke krimp minimaal jaarlijks mogelijk moet zijn, zodat wij een goede balans tussen kosten en flexibiliteit kunnen vinden?	We kunnen geen minimum of maximum aangeven. Er zal naar verwachting geen grote verschillen zijn in krimp en groei. U kunt uitgaan van een bandbreedte van ca 10%.
216	Bijlage 8 – Programma van Eisen	A.2		Geldt dit tevens voor oplossingen die gebruikt dienen te worden, op verzoek van opdrachtgever en onderdeel kunnen zijn van de dienstverlening ? Bijvoorbeeld de integratie en ontsluiting van een bedrijfsapplicatie ?	Ja. We verwachten dat Opdrachtnemer risico’s tijdig signaleert aan Opdrachtgever.
217	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.1		U geeft hier aan dat de nieuwe Digitale Werkplek te benaderen is vanaf de huidige werkplekapparatuur, waaronder de thin clients. Dit betekent dat ook in de nieuwe situatie een centrale werkplek (bijvoorbeeld Citrix) een eis is, terwijl dit misschien niet de oplossing is die het best aansluit bij de overige eisen en wensen. Staat u open voor een andere oplossing als dit betekent dat de bestaande thin clients vervroegd vervangen moeten worden door laptops of desktops?	Aanbieder heeft de mogelijkheid om eventuele problemen toe te lichten in het toelichtingenveld. Opdrachtgever staat open voor andere oplossingen. De Thin Clients zijn reeds afgeschreven en hoeven niet de beperkende factor te zijn voor de Opdrachtnemer. Indien de inschrijver een betere oplossing heeft zonder thin clients dan zien we dat graag terug in de inschrijving
218	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.10		Opdrachtgever stelt als eis dat vanuit alle omgevingen wordt gewerkt met dezelfde set aan data vanuit gebruikersperspectief. Voor inschrijver is niet inzichtelijk is in welke Fase dit doel bereikt moet worden. Kan opdrachtgever inschrijver duidelijkheid geven wat de wens is (welke functionaliteit is vereist) en in welke fase dit gerealiseerd moet worden door inschrijver? Toelichting: in Fase 1 is er een gezamenlijke omgeving, maar beschikt elke organisatie nog haar eigen (backend) omgeving. Data zal dientengevolge voor medewerkers in eerste instantie resideren op de huidige locatie totdat de omgeving van de betreffende BVO organisatie is overgezet naar de landelijke BVO omgeving. Binnen deze omgeving zal elke BVO organisatie haar eigen omgeving behouden, maar ook de mogelijkheid hebben om gezamenlijke data te gaan gebruiken middels SharePoint.	Tijdens fase 1 wordt de gezamenlijke omgeving voor het samenwerken (mail, agenda, videovergadering, bestandsdeling en -samenwerking) opengesteld voor alle medewerkers van BVO NL. Tijdens fase 2 zal gefaseerd afscheid genomen worden van de regionale omgevingen. Zodra een Organisatie gemigreerd is, wordt de bijbehorende Regionale omgeving afgesloten en niet meer gebruikt. Fase 2 is dus voltooid als alle 6 organisaties gemigreerd zijn en afscheid is genomen van alle regionale omgevingen en de daarbij behorende datacenters. Zie ook BD H3.2, te bereiken resultaten Fase 1 en te bereiken resultaten Fase 2.
219	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.11	Tab 1	Vraag is onduidelijk. Heeft u het hier specifiek versiebeheer? In hoeverre is deze functionaliteit al aanwezig op de verschillende omgevingen?	In de nieuwe omgeving moet versiebeheer aanwezig zijn op documenten. De standaardfunctionaliteit van SharePoint is op dit moment aanwezig in alle Regionale omgevingen.
220	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.11	tab 1	Heeft u het hierover specifiek back-up en/of archiving? Graag toelichting.	Dit is afhankelijk van de door u aangeboden oplossing. Dit kan back-up, archiving, versiebeheer of anderen zijn.
221	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.12		Opdrachtgever stelt als eis dat de gebruiker eerdere versies van documenten binnen de Kantoorautomatisering kan terug zetten. Doelt opdrachtgever in deze context alleen op Office documenten of ook documenten die in de bedrijfsspecifieke applicaties van opdrachtgever zijn opgeslagen? Binnen de moderne werkplek van inschrijver is dit standaard functionaliteit bij Microsoft 365 office suite.	Dit geldt enkel voor Office (of gelijkwaardige) documenten.

222	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.14		Vraag: In het beschrijvend document worden meerdere printoplossingen genoemd. In onze digitale werkplek maken we gebruik van het follow-me-print product Papercut zoals in Regio Zuid-West en Regio Noord. Bij FSB wordt de Everyone Print Cloud gebruikt. Ook is er sprake van Canon Uni-flow in de regio Midden-West. En in regio Zuid staan tenslotte standaard printservers. Is voor de nieuwe omgeving al een keuze voor een oplossing gemaakt? Zo ja, kunnen alle gebruikte printers dit aan? Mogen wij in deze adviseren?	Zie antwoord op vraag 100.
223	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.14		Opdrachtgever stelt als eis dat de Digitale werkplek toestaat dat de huidige printerfunctionaliteit (beschreven in bijlage 10 van het Beschrijvend Document) wordt gebruikt. Is opdrachtgever bereid om een samen met inschrijver te kijken naar de mogelijkheden of de huidige printers geschikt hiervoor zijn en/of te onderzoeken welke huidige printers vervangen moeten worden om dit te realiseren? Toelichting: In Fase 1 zal in dit mogelijk blijven. Ervaring van inschrijver is dat bij een moderne werkplek er meer SaaS en Microsoft 365 diensten gebruikt gaan worden en gaandeweg het gebruik van een RDS of een Citrix omgeving voor het benaderen van bedrijfsspecifieke applicaties niet meer wenselijk/nodig is. Er zal dan meer en meer gewerkt worden met persoonlijke of gedeelde Windows 10 devices waar vanaf rechtstreeks gewerkt wordt met bijvoorbeeld Office 365 en de bedrijfsspecifieke applicaties van opdrachtgever. Om te kunnen printen vanaf deze devices dient in dat geval gebruik te worden gemaakt van Cloudbased printers.	Zie antwoord op vraag 100.
224	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.15		Staat opdrachtgever toe dat de applicatie omgeving wordt opgebouwd / gemigreerd naar een public cloud platform?	De Eis B.15 wordt aangepast: De Opdrachtnemer stelt een infrastructuur ter beschikking om de Digitale werkplek te hosten. Het staat Opdrachtgever vrij om een oplossing te kiezen zolang deze voldoet aan de eisen die zijn gesteld in het Programma van Eisen. Dat wil zeggen dat het datacenter van waaruit de werkplekinrichting als dienst wordt aangeboden vanuit een datacenter zich bevindt binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en ook dat alle data die opgeslagen en verwerkt wordt met behulp van de aangeboden werkplekinrichting zich te allen tijde binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte (EER) bevindt.
225	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.15		Vraag: Cloudoplossingen zoals Office365 worden gehost in de Azure cloud van Microsoft. We kunnen ons voorstellen dat data in een eigen datacentrum gehost moet worden. Daarvoor hebben we goede private / on-premise oplossingen. Kunt u deze vraag specifieker maken?	Zie antwoord op vraag 224.
226	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.15		Kunt u omschrijven wat u bedoelt met eigen infrastructuur. Veel infrastructuur wordt over het algemeen door derden geleverd, waaronder, maar niet beperkt tot Microsoft Azure, (internet) verbindingen.	Zie antwoord op vraag 224.
227	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.15		is het voor opdrachtgever akkoord als de infrastructuur wordt gehost op Microsoft/Azure Cloud omgeving?	Zie antwoord op vraag 224.
228	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.17		Vraag: Dit hangt wel sterk samen met de werking van betreffende applicaties. Iedere applicatie die via het standaard IP-protocol benaderd kan worden, kan via deze werkplek ontsloten worden. Worden er binnen de huidige omgevingen applicaties gebruikt die hier niet aan voldoen?	Op dit moment is dit niet het geval.
229	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.17		Opdrachtgever stelt als eis dat de aangeboden Oplossing (voor de Digitale werkplek) niet tot beperkingen mag leiden als het gaat om het ontsluiten van bedrijfsapplicaties. Kan opdrachtgever een nadere toelichting geven waar hier op bedoeld wordt en hoe dit zit qua fasering? Gaat dit bijvoorbeeld over de huidige omgeving voor borstkanker onderzoek of om bepaalde typen applicaties waar opdrachtgever van verwacht dat deze niet compatible zijn met markt standaarden?	Opdrachtgever bedoelt dat Bedrijfsapplicaties die compatible zijn met marktstandaarden te allen tijde ontsloten moeten kunnen worden via de door Inschrijver geboden Oplossing. Opdrachtgever maakt nu geen gebruik van applicaties die niet compatible zijn met marktstandaarden en verwacht dit ook niet in de toekomst.
230	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.17		Welke (mogelijke) beperkingen ziet u in de genoemde applicaties ?	Zie antwoord op vraag 229
231	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.2		Vraag: Is RBAC geïmplementeerd en, indien ja, zijn daar beschrijvingen van? In het beschrijvend document is er sprake van 2 persona's, maar in de in te leveren prijstabellen is er sprake van 3 persona's.	Nee deze zijn niet geïmplementeerd. Er zijn inderdaad 3 persona's, per abuis is het persona Poweruser niet gespecificeerd. Dit is aangepast in het BD.

232	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.20	tab 1	Is opdrachtgever het ermee eens dat wanneer een fout door eigen beheerders wordt gemaakt op de geboden oplossing, de SLA op dat moment niet van toepassing is en op basis van Best Effort worden opgepakt? Zo nee, graag een motivatie / toelichting hierop.	De SLA is altijd van toepassing op de opdracht. De prioriteitsmatrix die onderdeel zal uitmaken van de SLA dient daarom ook altijd gevolgd te worden ongeacht wie de fout maakt. Zie ook het antwoord op vraag 293 t/m 299. Opdrachtgever vindt dat er in goed overleg geëvalueerd moet worden wat de oorzaak van de fout is en op basis daarvan in gesprek te gaan. Een fout van een eigen medewerker hoeft niet perse te betekenen dat deze ook de schuldige is aan de verstoring. Wanneer na de evaluatie geconstateerd wordt dat de oorzaak van de fout bij BVO NL ligt, wordt het eventueel niet behalen van de SLA, niet aan opdrachtnemer te wijten.
233	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.20		Opdrachtgever stelt als eis dat de beheerders van opdrachtgever beheerrechten krijgen op het hoogste niveau incl. de daarbij behorende beheerssoftware om de werkzaamheden uit te voeren zoals beschreven in het BD (paragraaf 3.3). <u>Is het bespreekbaar om de punten genoemd in BD (paragraaf 3.3) te herzien en hier conform de praktijk in Midden-West te mogen aanbieden?</u> Achtergrond: Inschrijver ziet het leveren van de digitale werkplek als een dienst waarbij garanties over stabiliteit en beschikbaarheid worden afgegeven over de totale dienstverlening. Om garanties te kunnen afgeven aan opdrachtgever en ook te kunnen voldoen aan meegegeven kaders; AVG, ISO 27001:2015, NEN 900, NEN 7510, NTA 7516, security) wil inschrijver verantwoordelijkheden naar zich toe trekken om dit gedurende de looptijd te borgen. Hierdoor zullen bepaalde taken niet uitgevoerd kunnen worden door opdrachtgever. Inschrijver stelt voor om de rolverdeling te hanteren die inschrijver nu gebruikt in Regio Midden-West. We hebben gezamenlijk in Regio Midden-West ervaren dat dit goed werkt en er nieuwe rollen en taken ontstaan bij opdrachtgever die waarde toevoegen aan het bedrijfsproces en de gebruikers. Hiermee verschuift de rol van beheerders meer naar een regierol bij het afnemen van diensten. Dit is dan ook iets waar opdrachtnemer samen met de opdrachtgever in de transitie veel aandacht aan zal besteden	In de vraag wordt verwezen naar regio Midden-West, waar momenteel beheer volledig uitbesteed is. Nee dit is niet bespreekbaar. BVO NL heeft in deze opdracht gekozen voor een ander beheermodel. Voor de inschrijving moet uitgegaan worden zoals de opdracht zoals in het Beschrijvend Document staat. Zie ook vraag 49.
234	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.25		Vraag: Deze wens betreft de bandbreedte van verbindingen. In het beschrijvend document (bladzijde 13 laatste alinea is het netwerk echter buiten scope verklaard. Wij kunnen indien gewenst LAN (bekabeld en WIFI), WAN en firewall oplossingen leveren. Gezien de buiten scope verklaring is deze wens in het kader van deze opdracht vreemd en behoeft enige toelichting. Daar waar de vraag over onze eigen verbindingen gaat, hier is ruim voldoende bandbreedte en nog belangrijker redundantie beschikbaar.	Het betreft de bandbreedte van de eigen verbindingen van de aanbieder.
235	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.25		Opdrachtgever heeft als wens dat de bandbreedte van de verbindingen die inschrijver in gebruik heeft voldoende zijn om de performance van de Applicaties en de gebruikersbeleving van opdrachtgever te behalen. Wat verwacht opdrachtgever dat inschrijver binnen dat scenario concreet bijdraagt aan deze eis? Toelichting: In Fase 1 kunnen we ons iets indenken bij deze voorwaarde. Echter In Fase 2 zal er door opdrachtgever met name gebruik gemaakt gaan worden van SaaS en Microsoft 365 diensten. Deze omgevingen van waaruit deze applicaties geleverd worden draaien niet op de omgeving van de inschrijver, maar worden geleverd vanuit de (public) Cloud.	Dit betreft inderdaad fase 1.
236	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.25		Welke verbindingen bedoelt u specifiek ? Wij begrijpen dat de lokale WAN en LAN infrastructuur buiten scope van de opdracht valt.	Zie het antwoord op vraag 234 en 235.

237	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.5		Opmerking: Applicaties staan (standaard) toegang toe op basis van gebruikersaccounts, niet op basis van devices. Technisch kan een en ander wel afgedwongen worden, maar dat betekent aanpassingen aan de zijde van de applicatie. De vraag is of de SaaS provider daartoe bereid is. Wel is op basis van bijvoorbeeld het netwerkadres het gebruik van MFA (Multifactorauthenticatie) af te dwingen. Een gebruiker kan dan op kantoor zonder MFA inloggen en op externe lokaties wordt MFA ingezet. Voor de gewenste beperking is integratie van authenticatielaag een MUST (Applicatieafhankelijk.)	Opdrachtgever begrijpt uw opmerking maar het is niet duidelijk wat uw vraag precies is.
238	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.6		Vraag: Mogen gebruikers de bestanden ook opslaan op eigen opslagmedia? Zo ja, zijn er eisen aan deze media. (Denk bijvoorbeeld aan zaken als encryptie, antivirus en Data Loss Prevention met name in het kader van de AVG. Wellicht is er een acceptable use policy van toepassing?)	In principe mogen gebruikers geen bestanden op eigen externe media opslaan. Wel moet er een mogelijkheid zijn om dit voor individuele goedgekeurde gebruikers tijdelijk in te schakelen. Er mag dan alleen op goedgekeurde media geschreven worden die voorzien is van hardwarematige encryptie.
239	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.8		Opdrachtgever stelt als eis dat de aangeboden Digitale werkplek toestaat dat de samenwerkingsomgeving binnen de file explorer (verkenner) wordt gebruikt. Voor inschrijver is onduidelijke welk doel Opdrachtgever hiermee wenst te bereiken. Kunt u aangeven wat uw uitgangspunten zijn bij deze eis? Daarnaast is door Opdrachtgever niet gespecificeerd in welke fase deze functionaliteit gewenst. Doelt opdrachtgever hier op Fase 1 of Fase 2? Nota Bene: in de ervaring van inschrijver is het na realisatie van Fase 2 mogelijk om bepaalde OneDrive en SharePoint folders te synchroniseren met het werkstation van de medewerker en daarmee deze vanuit de Verkenner te benaderen.	Het synchroniseren van bestanden moet onder bepaalde voorwaarden mogelijk zijn. E.e.a. zal na gunning verder worden uitgewerkt. Dit is ten behoeve van het gebruikersgemak, zodat ook gemakkelijk op de lokale office applicaties gewerkt kan worden naast de online office applicaties. Deze functionaliteit is een resultaat in Fase 2, als het mogelijk is in Fase 1 is dat nog beter.
240	Bijlage 8 – Programma van Eisen	B.9		Opdrachtgever stelt als eis dat de aangeboden Digitale werkplek videovergaderen toestaat. Kan opdrachtgever uitsluitel geven welke functionaliteit verwacht wordt (m.a.w. dekt Teams de behoefte van opdrachtgever af) en in welke fase (1 of 2?) deze functionaliteit beschikbaar dient te zijn? Nota Bene: Inschrijver levert een moderne werkplek op basis van o.a. Microsoft 365 en Windows 10. Hierin is het mogelijk om met Microsoft Teams te videovergaderen. De kwaliteit en performance van videovergaderen binnen Teams is afhankelijk van het device en de onderliggende hardware en infrastructuur. Ervaring van inschrijver is dat binnen Citrix en RDS is de performance en kwaliteit minder is en ook gebruikerservaring suboptimaal is.	In bijlage 10 kan Inschrijver zien welke applicaties er momenteel gebruikt worden voor videoconferencing. Het is aan Inschrijver om een oplossing aan te bieden waarbij videoconferencing optimaal werkt na Migratie van een regio (fase 2). Opdrachtgever is zich ervan bewust dat beperkingen ertoe kunnen leiden dat voor sommige Organisaties (nog) niet alle functionaliteiten in fase 1 beschikbaar zijn via het landelijke Kantoorautomatiseringsomgeving. Als voorbeeld omdat in sommige Organisaties nog met Citrix gewerkt wordt.
241	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.1		Vraag: Wat wordt hier bedoeld met BVO NL netwerk? Is dit het LAN? Daarnaast hangt dit uiteraard samen met de gebruikte methode van toegangsverlening tot dat netwerk. Hoe is die toegang geregeld?	Eis C.1 komt te vervallen. De Eis is reeds opgenomen in de definitie van het begrip Digitale werkplek. Zie Begrippenlijst BD.
242	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.1		Opdrachtgever stelt als eis dat De Digitale werkplek de enige omgeving is van waaruit een gebruiker toegang krijgt tot het BVO NL netwerk. Kan opdrachtgever hier duidelijkheid in verschaffen? Voor inschrijver is niet inzichtelijk voor welke fase dit zou moeten gelden.	Zie antwoord op 241. Dit geldt voor fase 2. Idealiter ook voor fase 1, maar de verwachting is dat dit niet overal mogelijk is. Zie BD H3.3, resultaten fases.
243	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.1		Kunt u verder omschrijven wat u bedoelt met het BVO NL Netwerk. Niet gerelateerde (publieke) clouddiensten zijn op meerdere manieren benaderbaar (bijvoorbeeld de Microsoft 365 portal). Vallen deze diensten daar ook binnen ?	Zie antwoord op 241.

244	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.10		Opdrachtgever stelt als eis dat de oplossing toestaat dat email archieven (bijvoorbeeld PST- bestanden) worden geëxporteerd en opgeslagen. Kan opdrachtgever inzicht geven in de overwegingen achter deze eis? Waarom wenst opdrachtgever gebruik te maken van email archieven als bijvoorbeeld PST Bestanden? Ter overweging: In de visie van inschrijver wordt in Fase 2 gebruik gemaakt van Office 365. Hierbij wordt data opgeslagen in de (public) Cloud tenant en is altijd en overal beschikbaar voor de gebruiker. Door gebruik van .PST bestanden wordt een deel van de mailbox lokaal neergezet en is daardoor alleen toegankelijk vanaf dat device. Dit staat haaks op de visie van het altijd en overal kunnen werken en beschikbaarheid hebben over gebruikersdata. Office 365 biedt zat archief mogelijkheden om retentie en integriteit te waarborgen.	De inschrijver is vrij om een advies en oplossing aan te bieden. PST-bestanden dient als voorbeeld.
245	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.11		De oplossing dient meerdere huisstijlen te ondersteunen. Kunt u bevestigen dat de gebruikte huisstijltoepassingen allen geschikt zijn voor gebruik met Office 365?	Ja, dit geldt voor Office365 of gelijkwaardig producten.
246	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.14		U stelt dat de secure mail oplossing ook shared mailboxen dienen te ondersteunen. In het Prijzenblad is hiervoor geen pay-per-use line-item gespecificeerd. Kunt u aangeven met welk aantal shared mailboxen Inschrijver rekening dient te houden?	Er wordt een separate regel opgenomen waar Inschrijver de prijs hiervan kan specificeren. De hoeveelheid shared mailboxen is op dit moment moeilijk vast te stellen. Per regio is het gebruik van share mailboxen anders. Als stelpost wordt 200 shared mailboxen gehanteerd.
247	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.16		Vraag: Dit kunnen we garanderen mits betreffende SaaS leverancier geen aanvullende eisen stelt, die aanvullende maatregelen noodzakelijk maken. Zijn er SaaS applicaties in gebruik die aanvullende maatregelen noodzakelijk maken?	Op dit moment niet.
248	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.16		Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer garandeert dat (bedrijfs)specifieke Applicaties (zie: Applicaties) die als SaaS-dienst worden afgenomen door opdrachtgever, gebruikt kunnen worden vanuit de werkplekinrichting zonder dat hiervoor aanvullende maatregelen nodig zijn vanuit de zijde van de opdrachtgever. Kan deze eis komen te vervallen of worden toegelicht wat opdrachtgever hiermee wenst te bereiken? Inschrijver heeft de ervaring dat ook bij SaaS applicaties het zo kan zijn dat er ondersteunde software nodig is om de applicatie te gebruiken. Inschrijver kan op grond hiervan niet garanderen dat er geen aanvullende maatregelen nodig zijn.	Ter verduidelijking: de oplossing van inschrijver dient te voorzien in een mogelijkheid om met SSO vanuit de Digitale werkplek SaaS applicaties aan te roepen en gegevens uit te wisselen. Indien er hiernaast aparte software op de werkplek dient te worden geïnstalleerd valt dit buiten de kostenopgave. Partijen treden in overleg over de kosten indien dit voorkomt.
249	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.17		Vraag: Deze eis is eigenlijk niet zonder meer met ja of nee te beantwoorden. Ja wij kunnen een oplossing bedenken voor het ontsluiten van de betreffende niet-SaaS applicaties. Hier kunnen echter technische voorzieningen noodzakelijk zijn. Ook is de mate van integratie met de lokaal geïnstalleerde applicaties van invloed. Dit kan leiden tot extra inspanning en eventueel extra kosten. Een en ander hangt sterk af van de manier waarop deze applicatie technisch ontsloten moet worden. Dus nee er is geen garantie te geven dat er geen extra maatregelen vanuit de opdrachtgever noodzakelijk zijn. Uiteraard alles in onderling overleg met opdrachtgever, dus er zijn geen onverwachtse kosten. Zijn er op dit moment niet-SaaS of Legacy applicaties in gebruik die aanvullende eisen stellen?	Alle applicaties die in de IST situatie zijn benoemd, moeten worden meegenomen in de Inschrijving. Daarvoor geldt dat we van de Inschrijver verwachten, dat als er eventuele kosten aan zijn verbonden deze meegenomen zijn in het voorstel. Kosten gerelateerd aan – nieuwe nu nog niet in gebruik zijnde – Applicatie(s) door Opdrachtgever die ondersteunende software behoeven om compatibel te raken met de Oplossing van Inschrijver, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

250	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.17		Opdrachtgever stelt als eis dat in het voorkomende geval dat opdrachtgever kiest voor een (bedrijf)specifieke Applicatie die niet als SaaS beschikbaar is opdrachtnemer zorgt voor een oplossing waarmee de applicatie ontsloten kan worden, zonder dat hiervoor aanvullende maatregelen nodig zijn vanuit de zijde van de Opdrachtgever. Kan deze eis komen te vervallen of worden toegelicht wat opdrachtgever hiermee wenst te bereiken en binnen welk scenario dit past? Inschrijver heeft ervaren dat het bij niet SaaS applicaties zo kan zijn dat ondersteunde software nodig is om de applicatie te gebruiken. Inschrijver kan derhalve niet uitsluiten dat er geen aanvullende maatregelen nodig zijn. Als de applicatieleverancier dit eist (bijvoorbeeld fysiek authenticatie) dan zullen er ook mogelijk maatregelen getroffen moeten worden door de opdrachtgever.	Zie het antwoord op vraag 249.
251	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.18		Vraag: Worden hiermee browser plugins bedoeld die een specifieke applicatie ondersteunen? Zo ja, dan wordt dit ondersteund mits verschillende applicaties geen plugins nodig hebben die elkaar onderling negatief beïnvloeden. Uiteraard kan ook dat probleem wel door ons opgelost worden, mocht het voorkomen.	Dit gaat niet alleen om browser plugins, maar alle generieke pluggins, denk mail-applicatie, Exact, Ortec.
252	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.18		U stelt dat de oplossing gebruik van generieke plugins op applicatie niveau dient te ondersteunen. Kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt?	Zie antwoord 251.
253	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.2d	Tab 1	Voor wie en vanaf welke locaties is dit van toepassing? Ook ivm mobiele devices die evt onsloten moeten worden.	Dit geldt voor de kantoorwerkplek omgeving. Zie ook H3.3 Beschrijvend document.
254	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.2d		Vraag: Zijn hier aanvullende wensen? Denk aan white- en blacklisting, auditing.	Ja, zie ook H3.3. van BD. We gaan hier graag in over gesprek na gunning, op basis van de mogelijkheden die inschrijver kan bieden.
255	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.2d		Opdrachtgever stelt als eis dat internet toegang en Web access plaats vindt via secure gateway/active proxy server. Inschrijver heeft hier andere ervaringen mee met de moderne digitale werkplek. In Fase 1 maken de Regio's (op Regio Oost na) nog gebruik van de eigen omgevingen. Binnen deze Citrix en RDS omgevingen zal er door opdrachtgever gebruik gemaakt worden van de eigen gateway/active proxy server. In Fase 2 echter zal de internet ontsluiting op het device (combi Windows 10 en Microsoft M365) van de gebruiker plaats vinden. Hoe ziet opdrachtgever deze eis in dit licht en wat verwacht opdrachtgever dat Inschrijver in Fase 2 gaat opleveren en waarvoor?	In fase 2 moet de omgeving via een beveiligde verbinding te benaderen zijn. De verwijzing naar <i>web access via secure gateway/active proxy server</i> betrof een voorbeeld, maar dit is afhankelijk van de geboden oplossing door Inschrijver. De eis wordt als volgt aangepast: <i>Beveiligde internet toegang (bijvoorbeeld web access via secure gateway/active proxy server).</i>
256	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.2f		Opdrachtgever stelt als eis dat er toegang is tot bedrijfsvoering applicaties en business applicaties. Kan opdrachtgever aan inschrijver bevestigen dat het hierbij gaat om fase 2, waarin alle applicaties in de gezamenlijk digitale werkomgeving zitten?	Dit betreft fase 2
257	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.5		Opdrachtgever stelt als eis dat binnen de oplossing gebruikers slechts eenmalig hoeven te worden opgevoerd (bijv. in een Active Directory (AD) of soortgelijke repository) en dat andere applicaties gebruik kunnen maken van deze bron. Kan opdrachtgever bevestigen aan inschrijver dat het hierbij gaat om Fase 2, waarin alle applicaties en gebruikers in de gezamenlijk digitale werkomgeving zitten?	Dit betreft fase 2. Indien mogelijk ook al bij fase 1.
258	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.6		Opdrachtgever stelt als eis dat binnen de oplossing de Applicaties de repository gebruiken zoals benoemd in Eis C.5 Kan opdrachtgever aan inschrijver bevestigen dat het hierbij gaat om Fase 2, waarin alle applicaties en gebruikers in de gezamenlijk digitale werkomgeving zitten?	Klopt, dit betreft fase 2. Indien mogelijk ook al bij fase 1.
259	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.7		U stelt dat de digitale werkplek beschikbaar dient te zijn voor externe medewerkers, voorzien van een BVO NL account. Mag inschrijver ervan uitgaan dat deze medewerkers dan ook een BVO NL apparaat krijgen? Zo niet, dienen externe medewerkers dan ook toegang te krijgen tot traditionele Windows applicaties (Niet WEB/SaaS), en zo ja, hoeveel gelijktijdige gebruikers betreft het hier?	Externe medewerkers ontvangen waar mogelijk een BVONL machine. De omgeving dient echter ook met een niet- BVONL machine toegankelijk te zijn net als BVONL SAAS applicaties. Het aantal gelijktijdige externe gebruikers kan fluctueren en is niet in te schatten.

260	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.8		U wenst gebruik te maken van groepsaccounts. Het gebruik van groepsaccounts is in strijd met eis A.2. Inschrijver raadt het gebruik van deze accounts vanwege security issues ook ten strengste af. Hoe dient inschrijver hiermee om te gaan?	Hier wordt een gedeelde werkplek bedoelt, meerdere mensen kunnen met eigen account inloggen op dezelfde machine. Na fase 2 wordt dit niet meer geaccepteerd. Het is echter niet mogelijk dit nu al volledig uit te faseren.
261	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.8		Bedoelt u een account, dat door meerdere personen gebruikt kan worden ? Dit met het oog op de security en veiligheidsmaatregelen en audittrails. Of wordt hier een gedeelde werkplek mee bedoeld, waarop meerdere mensen met hun eigen credentials kunnen inloggen.	Zie het antwoord op vraag 260.
262	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.8 en 9		Opmerking: We adviseren sterk om niet in te loggen op basis van groepsaccounts, dit zorgt er voor dat niet of moeilijk te traceren valt wie iets gedaan heeft (auditing). Inloggen dus altijd met een persoonlijk account. Personen kunnen wel aan groepen toegevoegd worden met de bij die groep behorende rechten. Zo zouden Juan, Sergio en Marie samen in de groep screening unit 1 opgenomen kunnen worden met bijbehorende rechten. Hierdoor komen de groepsfaciliteiten voor betrokkenen beschikbaar maar kan men ook bij de eigen omgeving. Dit terwijl alles aan eventuele auditing eisen voldoet. Afgezien van of het feit of het qua licenties van Microsoft toegestaan is, zal het gebruik van groepsaccounts problemen opleveren voor de implementatie van MFA.	Zie het antwoord op vraag 260.
263	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.8 en 9		Opmerking: We adviseren om samen met de opdrachtgever de groepsaccounts nader te onderzoeken om dit in lijn te krijgen met de AVG/GDPR en andere privacy regels.	Zie het antwoord op vraag 260.
264	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.9		Opdrachtgever heeft als wens dat de oplossing de benadering van persoonlijke omgeving vanuit groepsaccounts ondersteunt. Voor inschrijver is niet duidelijk wat de opdrachtgever hier mee wil bereiken. Kan deze wens nader worden toegelicht door opdrachtgever? Toelichting: Gangbaar in de ogen van inschrijver is dat de gebruiker vanuit een persoonlijk account ook toegang heeft tot gedeelde mailboxen/mappen.	Zie het antwoord op vraag 260.
265	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.9		De Oplossing ondersteunt de benadering van persoonlijke omgeving vanuit groepsaccounts. Kunt u specificeren wat u met deze wens bedoelt?	Zie het antwoord op vraag 260.
266	Bijlage 8 – Programma van Eisen	C.9		Bedoelt u een account, dat door meerdere personen gebruikt kan worden ? Dit met het oog op de security en veiligheidsmaatregelen en audittrails. Of wordt hier een gedeelde werkplek mee bedoeld, waarop meerdere mensen met hun eigen credentials kunnen inloggen.	Zie het antwoord op vraag 260.
267	Bijlage 8 – Programma van Eisen	D.2		Vraag: Voor alle centrale infrastructuur gebeurt dit. Daar waar we managed devices beheren gaan we een stap verder en hebben we tooling beschikbaar die het gebruik continue bewaakt, periodieke snapshots maakt en in geval van vreemd gedrag (malware, ransomware etc..) een (al dan niet automatische) rollback kan doen. Echter omdat hier geen sprake is van door ons te beheren devices, is dit niet van toepassing. Gezien de golf aan malware en vooral ransomware adviseren wij om wel met managed devices te werken, zeker in een gevoelige omgeving als de zorgsector. Is dit door opdrachtgever gewenste functionaliteit?	Alle devices dienen managed te zijn. Het beheer van deze devices ligt bij Opdrachtgever. Op alle devices dient de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van de data gewaarborgd te zijn. De tooling die dit waarborgt dient tenminste een aanval te stoppen en de beheerders te waarschuwen. Inschrijver dient hiervoor een oplossing te bieden in haar Inschrijving.

268	Bijlage 8 – Programma van Eisen	D.2		Opdrachtnemer dient te monitoren op vulnerabilities. Mogen we dit interpreteren als het “op regelmatige basis uitvoeren van een vulnerability scan”? Om dit te kunnen aanbieden dienen we te weten hoeveel devices gemonitored dienen te worden. Prijzenblad?	Nee. Het gaat hierbij niet om een periodieke vulnerability scan op het netwerk. Het betreft hier het monitoren op kwetsbaarheden. Dit kan op meerdere manieren ingericht worden. Er dient tooling beschikbaar te zijn die constant monitort op kwetsbaarheden en beheerders waarschuwt bij een gevonden kwetsbaarheid, er is end-point-security die de beveiliging continue monitort en ingrijpt bij verdachte activiteiten en je kunt denken aan network access controle, waarbij elke apparaat dat toegang wil tot het netwerk, moet voldoen aan door Opdrachtgever gestelde eisen. De security oplossing is onderdeel van de Digitale werkplek en dient inschrijver op te nemen in de prijs van de persona’s. Security diensten houden ook in het medewerking aan pentesten (maximaal 2 per jaar) en audits (maximaal 1 per jaar), waarbij het uitgangspunt is dat Inschrijver de kosten hiervoor opneemt in het prijzenblad onder de regel Servicemanagement. De regel Securitydienstverlening is verwijderd uit het prijzenblad. Voor de volledigheid is voorgaande in een aanvullende Eis opgenomen in het Programma van Eisen; Eis A.3.
269	Bijlage 8 – Programma van Eisen	D.2		Voor het uitvoeren van vulnerability scans: kunt u specificeren wat het aantal ip adressen waar wij voor de scan vanuit moeten gaan?	Nee. We verwijzen naar het aantal devices zoals aangeven in het Beschrijvend Document.
270	Bijlage 8 – Programma van Eisen	D.3		Kunt u aangeven wat de scope van de genoemde wijzigngen dient te zijn van een mogelijke audittrail ?	Wijzigingen die door de eindgebruikers, beheerders en externe beheerders worden gemaakt binnen de omgeving van de Kantoor Automatisering, het gaat om de applicaties en infrastructuur.
271	Bijlage 8 – Programma van Eisen	D.5		Vraag: Wij kunnen een aantal smaken aan MFA bieden. Binnen BVO worden ook meerdere gebruikt. Ook hier is het belangrijk om een definitieve keuze te maken waardoor de migratie vereenvoudigt. Is er al een keuze voor 1 of meer systemen?	Er is hier nog geen keuze gemaakt voor een systeem. Opdrachtnemer is vrij in de keuze die aangeboden wordt, mits deze aansluit bij de overige configuratie van de kantoorautomatisering.
272	Bijlage 8 – Programma van Eisen	D.7		Vraag: Hierbij de opmerking dat deze cloudoplossingen door Amerikaanse bedrijven geboden worden. Sinds 23 maart 2018 geldt de Clarifying Lawfull Overseas Use of Data Act, oftewel de CLOUD-Act. De CLOUD-Act is vastgelegd in sectie 2713 van Chapter 121 van (titel 18 van) de United States Code. In deze Act wordt bepaald dat Amerikaanse IT-leveranciers de verplichting hebben om persoonsgegevens af te staan op bevel van een Amerikaanse autoriteit, waar deze ook ter wereld zijn opgeslagen. Daarnaast mogen ook andere landen een dergelijk dataverzoek doen bij Amerikaanse IT-leveranciers, mits ze door de VS als een qualifying foreign government worden erkend. Dit betekent dat niemand de garantie kan geven dat deze gegevens niet buiten de EER ingezien zullen worden (NB Door de Amerikaanse overheid.) Wij kunnen eventueel een alternatief bieden in de vorm van een on-premise oplossing. Deze kan in de hoogredundante datacenters van Inschrijver worden aangeboden. Hierbij staat data dus in een Nederlands datacentrum en kan alleen op rechterlijk bevel door de nederlandse overheid worden opgevraagd. Is dit naar aanleiding van bovenstaande een wens/eis van opdrachtgever?	Opdrachtgever gaat niet in op door een geïnteresseerde onderneming voorgestelde oplossing. Voor wat betreft de eis dat de data binnen de EER moet blijven, deze eis blijft gehandhaafd. Dit is conform AVG evenals het conform AVG is dat bij export van data buiten de EER toestemming vereist is. Opdrachtgever is op de hoogte van het feit dat een cloudbaanbieder met een hoofdkantoor in de USA, gebonden is aan de CLOUD act en dat daardoor de USA veiligheidsdiensten de data kunnen inzien.
273	Bijlage 8 – Programma van Eisen	D.8		Vraag: Nee, deze vormt geen beperking. Afhankelijk van de door opdrachtgever gemaakte keuzes zijn er ondersteunende tools beschikbaar voor het omgaan met de verschillende classificaties. Is er al een classificatie systeem binnen BVO NL? Is er de wens om meer controle over de flow van (bedrijfs) data te krijgen? Zo ja, dan kunnen wij daar in onze oplossing rekening mee houden. (optionele functionaliteit van onze digitale werkplek)	We moeten voldoen aan NEN 7510, dus classificatie volgens BIV methode. De meeste data is volgens deze methode geclassificeerd, maar nog niet volledig doorgevoerd. Het resultaat van de eis is dan ook om volledige controle over de flow van (bedrijfs)data te krijgen. Dit is dus geen optie.

274	Bijlage 8 – Programma van Eisen	E.1		Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer garandeert dat hij zorgt voor een passende oplossing (bijv. back-up) om te voorkomen dat data verloren gaat bij incidenten of onbeschikbaarheid van de omgeving. Hoe ziet opdrachtgever voor zich dat inschrijver binnen het geschetste kader hierover de verantwoordelijkheid moet gaan nemen? Inschrijver voorziet dat dit in de praktijk een knelpunt kan opleveren. In Fase 2 zal er vooral gebruik gemaakt gaan worden van SaaS en Microsoft 365 diensten. Deze omgeving draaien niet op de omgeving van de opdrachtnemer, maar worden geleverd vanuit de (public) Cloud. De leveranciers van deze omgevingen verzorgen dan ook de back-up.	De oplossing/inrichting van de back-up is afhankelijk van de aangeboden oplossing. Na transitie wordt deze taak overgedragen aan het beheer team van BVO NL. Ook uit de public diensten moeten er back-ups gemaakt worden en kan niet uitgegaan worden van standaard functionaliteit. Van de leveranciers wordt gevraagd dit te faciliteren, BVO NL zal het zelf verder beheren. Afhankelijk van de door inschrijver geboden oplossing, geldt dat het kunnen back-uppen van de omgeving en het portaal zodanig ingericht moet worden dat de beheerders eenvoudig een back-up kunnen maken met een RTO en RPO van 4 uur.
275	Bijlage 8 – Programma van Eisen	E.2		Opdrachtgever stelt als eis dat de oplossing toestaat dat gebruikers bestanden terug te zetten die zij hebben gewijzigd of verwijderd. Bedoelt de Opdrachtgever hiermee alleen Office documenten mee of ook documenten die in de bedrijfsspecifieke applicaties zijn opgeslagen? Toelichting: binnen Microsoft Office 365 is standaard functionaliteit die inschrijver inzet voor opdrachtgever. Binnen bedrijfsapplicaties is dit afhankelijk van de functionaliteit die geboden wordt door de betreffende leverancier. Hier heeft inschrijver geen invloed op.	Alleen office documenten
276	Bijlage 8 – Programma van Eisen	E.4		Vraag: Onderdeel van een BCP is de indeling van het applicatie landschap in businesscritical en non-critical applicaties. Is er een dergelijk overzicht beschikbaar? Bijvoorbeeld; de beschikbaarheid van een applicatie als ScreenIT lijkt ons zeer belangrijk. Wat is de scope in het kader van de gevraagde BCP? Betreft dit de IaaS omgeving waar de VM's op moeten draaien, of is dit breder?	Een dergelijk overzicht is niet beschikbaar. Over deze afspraken gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever na gunning in gesprek om dit nader te bepalen.
277	Bijlage 8 – Programma van Eisen	E.5		Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer een RPO van max. 4 uur in geval van calamiteiten garandeert. Inschrijver stelt voor deze eis aan te passen omdat inschrijver dit niet in alle gevallen bepaalt of kan beïnvloeden. Toelichting: In Fase 2 staat data in de Cloud bij Microsoft en wordt er gebruik gemaakt van waar mogelijk SaaS applicaties. Deze omgevingen draaien niet bij inschrijver. Hierdoor kan inschrijver ook geen garanties afgeven voor die onderdelen m.b.t. tot RTO en RPO. Hiervoor zullen afspraken gemaakt moeten worden met de SaaS leverancier. Kan de opdrachtgever specificeren welke onderdelen moeten voldoen aan de RPO en RTO en waarvan de opdrachtgever verwacht dat deze onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver gaan vallen?	Dit geldt voor de data. Zie ook antwoord op vraag 274.
278	Bijlage 8 – Programma van Eisen	E.5		Kunt u de scope aangeven van de data waarover de RPO betrekking heeft ?	Zie antwoord op vraag 274.
279	Bijlage 8 – Programma van Eisen	E.5 + E6		Vraag: Voor welke scope moeten deze RPO en RTO gelden? IaaS + VM's of is het breder?	Zie antwoord op vraag 274.
280	Bijlage 8 – Programma van Eisen	E.6		Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer een RTO van max. 4 uur garandeert in geval van calamiteiten. Inschrijver stelt voor deze eis aan te passen omdat inschrijver dit niet in alle gevallen bepaalt of kan beïnvloeden. Toelichting: In Fase 2 staat data in de Cloud bij Microsoft en wordt er gebruik gemaakt van waar mogelijk SaaS applicaties. Deze omgevingen draaien niet bij inschrijver. Hierdoor kan inschrijver ook geen garanties afgeven voor die onderdelen m.b.t. tot RTO en RPO. Hiervoor zullen afspraken gemaakt moeten worden met de SaaS leverancier. Kan de opdrachtgever specificeren welke onderdelen moeten voldoen aan de RPO en RTO en waarvan de opdrachtgever verwacht dat deze onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver gaan vallen?	Zie antwoord op vraag 274.
281	Bijlage 8 – Programma van Eisen	E.6		Kunt u de scope aangeven van de data waarover de RTO betrekking heeft ?	Zie antwoord op vraag 274.
282	Bijlage 8 – Programma van Eisen	E.8		Vraag: Deze eis suggereert dat het om een IaaS omgeving gaat, wat is de scope van deze back-up vraag?	Zie antwoord op vraag 274.

283	Bijlage 8 – Programma van Eisen	E.8		Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer een back-up uitvoert voor zowel de volledige machine als de data. Kan opdrachtgever toelichten hoe hij dit ziet? Wenst de opdrachtgever bijvoorbeeld dat er extra back-ups plaats vinden van de Microsoft Office 365 omgeving die bij Microsoft draait? Zo ja, wat is in dat geval de gewenste cyclus van deze back-up?	Zie antwoord op vraag 274.
284	Bijlage 8 – Programma van Eisen	G.3d	tab 2	Er wordt hier geen toelichting gevraagd, klopt dat? Waar kan een toelichting vermeld worden?	Dit is aangepast. Toelichting kan nu wel gegeven worden in het toelichtingen-veld van het Programma van Eisen.
285	Bijlage 8 – Programma van Eisen	G.7		Vraag: Kan opdrachtgever aangeven welke functionaliteit men binnen de periode van 18:00 – 23:00 verwacht? Betreft dit het melden van incidenten en calamiteiten? Of is het ook de bedoeling om functionele vragen en/of andere aanvragen in te dienen? (NB! Beheerders van BVO NL kunnen zelf 24 x 7 in ons ticketing systeem voor het inschieten van incidenten, changes en functionele vragen.)	Het betreft een Wens als optionele uitbreiding op G.6. Opdrachtnemer kan in Toelichting de mogelijkheden/beperkingen aangeven.
286	Bijlage 8 – Programma van Eisen	G.7		Vraag: In G7 wordt gevraagd om openstellingstijden van 07:00 – 23:00 voor de servicedesk (wens) , maar in H12 vraagt u om het planmatig onderhoud tussen 22:00 en 07:00 te doen. Klopt dit? (er is immers overlap)	Ja dat klopt. Er zit geen strijdigheid in de wens voor langere window voor de servicedesk en het tijdsvak voor planmatig onderhoud.
287	Bijlage 8 – Programma van Eisen	G.9		Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer garandeert dat hij de hersteltijden aanhoudt, zoals beschreven in de performance eisen H.23 – H.29 onderaan dit tabblad, waarbij uitgegaan wordt van klokuren in plaats van kantooruren (storingen gemeld voor het einde van de werkdag, dient dus aan gewerkt worden en kunnen niet doorgeschoven worden naar de volgende werkdag). Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen of aanpassen voor alleen prioriteit 1 meldingen? Inschrijver wil hier in meegaan wanneer het gaat om prioriteit 1 meldingen met een grote impact op de omgeving en verstoringen in de bedrijfskritische systemen. Voor overige prioriteiten stelt inschrijver voor om kantoortijden aan te houden. Dit ook omdat de beschikbare medewerker van BVO NL waarschijnlijk niet bereikbaar is om het probleem gereed te melden buiten kantoortijden.	De hersteltijd in klokuren i.p.v. kantooruren geldt alleen voor: Prioriteit 1 – TOP. Bij de overige prioriteiten gelden kantooruren. Het programma van Eisen is hierop aangepast.
288	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.1 en H.10		U stelt dat Opdrachtnemer de beschikbaarheid van de Oplossing garandeert terwijl u – conform paragraaf 3.3 van het Beschrijvend Document de omgeving beheert en opvolging geeft aan meldingen van gebruikers. Dient de Inschrijver de garantievereiste te interpreteren als: de Oplossing dient technisch in staat te zijn om de beschikbaarheid te leveren en werkzaamheden van Opdrachtnemer dienen buiten het service window plaats te hebben indien dit leidt tot onbeschikbaarheid? Zo nee: hoe dient de Inschrijver dit te interpreteren?	de interpretatie is: ‘de Oplossing dient ter beschikking te worden gesteld binnen het service window en werkzaamheden van Opdrachtnemer dienen buiten het service window plaats te vinden indien dit leidt tot onbeschikbaarheid. Hierbij geldt dat zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor die taken/functionality waar zij invloed op kunnen uitoefenen verder is het aan Opdrachtnemer om Opdrachtgever te ondersteunen en adviseren bij/over die taken en functionality die een gedeelde verantwoordelijkheid zijn of verantwoordelijkheid zijn van een derde’.
289	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.12		Opmerking: Preventief en adaptief onderhoud gaat altijd in overleg met de klant (in dit geval BVO NL.) en op een gezamenlijk vastgesteld moment. Klein onderhoud waarvan vrijwel zeker is dat deze geen invloed op de klantbeleving heeft, gebeurt per definitie buiten kantooruren.	Het is niet duidelijk wat uw vraag is.
290	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.14c		U stelt dat testen buiten het service window dienen plaats te vinden. Is deze verplichting ook aanwezig voor testen die buiten de productie-omgeving plaats vinden en/of geen hinder voor gebruikers kan opleveren?	Het service-window heeft betrekking op de productieomgeving dus daarbuiten is deze eis niet van toepassing. “Geen hinder voor gebruikers” in de productieomgeving (“en/of”) is arbitrair en dient onderbouwd te worden bij het plannen van testen.

291	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.15		Opmerking: Beschikbaarheid van een digitale werkplek (cloud) wordt voornamelijk bepaald door de beschikbaarheid van de clouddienst (Microsoft Azure producten) en de beschikbaarheid van het netwerk tussen het user device en de cloud dienst. Op basis van de Microsoft diensten kunnen we 99,9% garanderen. Voor de eventuele private cloud diensten kunnen wij voldoen aan deze beschikbaarheidseisen. Wij leveren vanuit een 3-Datacenter concept, waarbij alle data realtime over 3 DC's wordt weggeschreven. Ook is een volledige (geografische) uitwijk van gehoste virtuele servers over deze 3 locaties mogelijk. Generiek kunnen we garanties bieden op alle componenten die zich binnen ons beheerdomein/invloedsfeer bevinden.	Het is niet duidelijk wat uw vraag is. In het algemeen: we vragen de Opdrachtnemer verantwoordelijkheid te nemen voor dat deel waar hij verantwoordelijk voor is. Opdrachtgever geeft geen antwoord op voorgestelde oplossingen bij deze Nota van Inlichtingen.
292	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.15		Vraag: Levering en beheer van het netwerk is in deze aanbesteding buitengesloten. Voor het werken in de cloud is de beschikbaarheid en performance van het netwerk cruciaal. Voortvloeiend uit deze vaststelling een tweetal vragen; Is er een tekening van het WAN en LAN netwerk beschikbaar? Welke beschikbaarheidsgaranties worden daarbij gegeven?	Zie het antwoord op vraag 3.
293	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.23-H29		Opmerking: Aan de gevraagde reactietijden voldoen we altijd, voor hersteltijden geldt dat we die alleen kunnen garanderen voor die systeem onderdelen waar we een directe invloed op uit kunnen oefenen. Dus indien oorzaak van een verstoring in het netwerk ligt kunnen we geen hersteltijd garanderen omdat dit niet door ons beheerd wordt. Uiteraard leveren we als integrator wel de maximale inspanning teneinde het probleem te (laten) verhelpen.	In het algemeen: dat waar Opdrachtnemer invloed op kan uitoefenen, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor. Hersteltijden kunnen dus alleen gehaald worden indien het onderdelen van de oplossing betreft die de Opdrachtnemer zelf levert en verantwoordelijk voor is.
294	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.24 & H.25		Kunt u aangeven wat u verstaat onder een “informatie incident”?	Een informatie(beveiligings)incident vindt plaats wanneer de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van informatie is of wordt verstoord.
295	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.25		Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer zich committeert zich aan de volgende hersteltijden, als Minimum service niveaus: Prioriteit 2 – HOOG: Onbeschikbaarheid functionaliteit 1-5 gebruikers en gelijke hinderlijke* verstoringen voor meer dan 5 gebruikers en/of informatie incident. Max. reactietijd: 30 min. Hersteltijd na melding (in klokuren, geen kantooruren): < 8 uur. Inschrijver wil hier in mee gaan wanneer het gaat om prioriteit 1 meldingen met een grote impact op de omgeving en verstoringen in de bedrijfskritische systemen. Voor overige prioriteiten stelt inschrijver voor om kantoortijden aan te houden. Dit ook omdat de beschikbare medewerker van BVO NL waarschijnlijk niet bereikbaar is om het probleem gereed te melden buiten kantoortijden. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen of aanpassen voor alleen prioriteit 1 meldingen?	Zie het antwoord op vraag 287.
296	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.26		Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer zich committeert zich aan de volgende hersteltijden, als Minimum service niveaus: Prioriteit 3 – NORMAAL: Hinderlijke* verstoringen voor 1 of enkele gebruikers. Max. reactietijd: 30 min. Hersteltijd na melding (in klokuren, geen kantooruren): < 16 uur. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen of aanpassen voor alleen prioriteit 1 meldingen? Inschrijver wil hier in meegaan wanneer het gaat om prioriteit 1 meldingen met een grote impact op de omgeving en verstoringen in de bedrijfskritische systemen. Voor overige prioriteiten stelt inschrijver voor om kantoortijden aan te houden. Dit ook omdat de beschikbare medewerker van BVO NL waarschijnlijk niet bereikbaar is om het probleem gereed te melden buiten kantoortijden.	Zie het antwoord op vraag 287.

297	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.27		Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer zich committeert zich aan de volgende hersteltijden, als Minimum service niveaus: Prioriteit 4 – LAAG: Verstoring, maar geen hinderlijke* situatie. Max. reactietijd: 4 uur. Hersteltijd na melding (in klokuren, geen kantooruren): < 40 uur. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen of aanpassen voor alleen prioriteit 1 meldingen? Inschrijver wil hier in meegaan wanneer het gaat om prioriteit 1 meldingen met een grote impact op de omgeving en verstoringen in de bedrijfskritische systemen. Voor overige prioriteiten stelt inschrijver voor om kantooortijden aan te houden. Dit ook omdat de beschikbare medewerker van BVO NL waarschijnlijk niet bereikbaar is om het probleem gereed te melden buiten kantooortijden.	Zie het antwoord op vraag 287.
298	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.28		Opdrachtgever stelt als eis dat afhandeling standaard service verzoeken. Max reactietijd: 1 uur. Hersteltijd na melding (in klokuren, geen kantooruren): conform opgegeven termijnen bij standaard changes. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen of aanpassen voor uitsluitend changes met een hoge prioriteit? Inschrijver wil hier in mee gaan wanneer het gaat om changes met een grote impact op de omgeving en verstoringen in de bedrijfskritische systemen. Voor overige prioriteiten stelt inschrijver voor om kantooortijden aan te houden. Dit ook omdat de beschikbare medewerker van BVO NL waarschijnlijk niet bereikbaar is om het probleem gereed te melden buiten kantooortijden.	Standaard changes worden uitgevoerd door BVO NL zelf. Eis H.28 komt te vervallen.
299	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.28 en G.3d standaard changes vs Projectscoop pagina 12 eigen beheer	Tab 2	In het beschrijvend document geeft opdrachtgever aan dat standaard changes door eigen beheerders wordt uitgevoerd, in het PVE wordt een SLA hersteltijd gevraagd van 1 uur waar opdrachtnemer mee akkoord moet gaan. Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat deze KPI niet van toepassing is en daarmee komt te vervallen uit de PVE?	Zie antwoord op vraag 298.
300	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.4 t/m H6		Vraag: Maken en leveren van een maandelijkse SLA rapportage is mogelijk. Hier staan echter wel inspanning en kosten tegenover. Onze ervaring met dit soort rapportages is dat ze na enkele maanden goed gelezen te worden, vaak ongebruikt in een bureaulade verdwijnen en dan niets meer toevoegen. Beschikbaarheid zegt ook niet alles, systemen kunnen 100% beschikbaar zijn en door eindgebruikers toch als zeer slecht ervaren worden. Ons advies is om in deze een XLA (eXperience Level Agreement) op te stellen en hierover te rapporteren. Hierbij wordt in feite de daadwerkelijke tevredenheid van de eindgebruikers gemeten, onnodige kosten vermeden en heeft BVO NL inzicht in de prestaties van de geleverde werkplek en de gebruikerstevredenheid. Beschikbaarheid wordt impliciet in deze rapportage meegenomen. Is een dergelijke benadering voor opdrachtgever bespreekbaar?	Voor de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen vragen we om de SLA rapportages zoals omschreven in het Programma van Eisen. Doorgroei naar een XLA staat BVO NL voor ogen. - Rapportage KPI's dienen zoveel mogelijk automatisch gegenereerd worden - Evaluatie van KPI's en rapportage
301	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.6		Opmerking: Wij geloven in korte lijnen en een persoonlijke benadering, bij het aangaan van een overeenkomst krijgt BVO NL een accountmanager toegewezen die verantwoordelijk is voor de relatie tussen Inschrijver en BVO NL. Daarbij hoort ook een regulier overleg. Dit kan zoals gewenst eenmaal per kwartaal, maar indien de omstandigheden dit vereisen is ook een korter interval of ad hoc afspraak mogelijk.	Bij het invullen van het DAP en SLA, evenals bij de Deelovereenkomsten, kunnen Partijen bepalen wat een goede frequentie is van overleg. Dat zal in de migratie – en exploitatiefase kunnen verschillen.
302	Bijlage 8 – Programma van Eisen	H.8		Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer periodiek de performance meet van de oplossing, aan de hand van de in de inventarisatie gezamenlijk vastgestelde performance baseline en rapporteert hierover in de SLA. Kan deze eis komen te vervallen? Toelichting: Deze eis is in de ogen van inschrijver niet van toepassing op de moderne digitale werkplek. In Fase 2 zal er door BVO NL vooral gebruik worden gemaakt van SaaS en Microsoft Office 365. De performance van deze applicaties ligt buiten de invloedssfeer van inschrijver.	Het meten van performance en rapportage daarover kan ook zonder dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk wordt gesteld voor de uitkomsten van die zaken waarop de Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen.

303	Bijlage 8 – Programma van Eisen	I.2		Opmerking: Bij een eventuele exit worden werkzaamheden en eventuele kosten die daaruit voortvloeien in samenspraak met opdrachtgever vooraf bepaald. Er zijn dus geen onvoorziene kosten. Wij vinden de relatie met onze klanten belangrijk, ook als zij onverhoopt vertrekken. Onze inspanningen zijn om ook dit voor de klant zo goed mogelijk te regelen.	Het is niet duidelijk wat uw vraag is. De exit kan om diverse redenen plaats vinden en afhankelijk van de situatie vindt vergoeding van kosten plaats, zie ook artikel 32 van de ARBIT – 2018.
-----	---------------------------------	-----	--	--	--