

## Nota van Inlichtingen

**Aanbestedende dienst: Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard**  
**Aanbesteding: Support en onderhoud procesautomatisering**  
**Kenmerk: 2022.03900**  
**Datum: 4-4-2022**

Deze Nota van inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van de Inschrijvingsleidraad "Support en onderhoud procesautomatisering, kenmerk 2022.10983". Dit houdt in dat de antwoorden die in dit document worden gegeven op de gestelde vragen prevaleren boven het gestelde in de Inschrijvingsleidraad.

Ref. nr.	Fase	Individueel	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Bijlage 2, AWBIT-2018, artikel 12.3	Een garantie van 12 maanden is in het kader van de beoogde werkzaamheden onredelijk lang. In onze branche is het gebruikelijk dat voor vaste prijs projecten een garantieperiode van drie maanden na acceptatie wordt gehanteerd. Stemt het Hoogheemraadschap hiermee in?	Akkoord, garantieperiode is 3 maanden.
2	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Bijlage 2, AWBIT-2018, artikel 12.3	In onze branche is het gebruikelijk dat correctief onderhoud geen garantieperiode bevat. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, zie antwoord nummer 1.
3	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Bijlage 2, AWBIT-2018, artikel 12.7 en 13.3	Hier staat dat Opdrachtnemer de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie zal onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze. Kunnen deze artikelen te vervallen gezien de aard van de werkzaamheden waarbij de dienst wordt beëindigd bij beëindiging van de overeenkomst?	Akkoord.
4	Inschrijffase	Nee	Proces	Inschrijfleidraad 6.2.3	Inschrijver levert bij zijn Inschrijving het compleet ingevulde en ondertekende formulier in, behorende bij bijlage 5 Model Referentie opdrachten van deze Inschrijvingsleidraad. Waar en door wie dient dit formulier ondertekend te worden?	Dit formulier dient door de Inschrijver ondertekend worden.
5	Inschrijffase	Nee	Contract	Inschrijfleidraad 3.1 en 6.2.3 en Concept overeenkomst 8.1 en AWBIT-2018 12.1	Inschrijver zal een serviceteam bestaande uit meerdere service engineers samenstellen. Indien nog niet alle service engineers 800xA gecertificeerd zijn is het dan voldoende dat Inschrijver bij opdracht er voor zorgt dat deze service engineer wordt gecertificeerd?	Ja, wel met aantoonbaar ABB 800xA productkennis.
6	Inschrijffase	Nee	Contract	Inschrijfleidraad 2.3	Kunnen eventueel te verwachten patches en firmware upgrades van soft-en hardware op basis van nacalculatie door opdrachtnemer in rekening worden gebracht?	Ja.
7	Inschrijffase	Nee	Contract	Inschrijfleidraad 2.3	ABB procespanelen maken geen deel uit van de 24/7 service. Geldt 24/7 service wel voor de software van de ABB procespanelen?	Storingen aan procespanelen zijn meestal niet urgent. Er kan eventueel wel ondersteuning worden gevraagd bij het oplossen van een probleem.
8	Inschrijffase	Nee	Proces	Inschrijfleidraad H8.2.2	Aan document K2 moet als bijlage een concept DAP worden toegevoegd. Zijn de maximaal 4 pagina's voor document K2 inclusief of exclusief de concept DAP?	De maximaal 4 pagina's voor het antwoord van K2 zijn exclusief de concept DAP. Voor de inhoud van DAP zie Inschrijvingleidraad H. 3.3. per onderwerp max. 1 pagina.
9	Inschrijffase	Nee	Contract	Inschrijfleidraad H3, punt 2 en Concept overeenkomst 4.1	Er wordt gesteld dat: "HHSK heeft de mogelijkheid via e-mail in contact te treden met de Opdrachtnemer om op deze manier het aangemelde hard- of softwareprobleem te melden. De responsetijd voor aanvang van de assistentie is maximaal 4 uur." Voorstel van opdrachtnemer is om alle dringende vragen telefonisch te stellen ipv per mail, is dit akkoord? Indien de opdrachtgever niet akkoord is dan is ons voorstel om dit te limiteren tot "mail verstuurd tijdens kantoortijden". Voor urgente assistentie is het uitgangspunt dat HHSK 24/7 telefonisch contact kan opnemen en binnen het uur assistentie krijgt.	Akkoord.

10	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Bijlage 8, Inschrijvingsprijs en UEA	Mogen de inschrijfdocumenten worden voorzien van een digitale ingescande handtekening van een daarvoor bevoegd persoon van de opdrachtnemer?	Ja.
11	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Bijlage 2, AWBIT-2018, artikel 30.2	Inschrijver is van mening dat een termijn van 15 werkdagen na het intreden van de tekortkoming onredelijk is. Kan Opdrachtgever instemmen met een termijn van minimaal 30 werkdagen?	Akkoord.
12	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Bijlage 2, AWBIT-2018, artikel 26	Kan het Waterschap de volgende uitsluiting opnemen m.b.t. de aansprakelijkheid voor indirecte of gevolgschade: "Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor beperkingen in het gebruik en verlies van gegevens, commerciële overeenkomsten, goodwill, omzet of winst (ongeacht of zulks als directe of indirecte schade dan wel gevolgschade moet worden aangemerkt) en evenmin voor andere indirecte of gevolgschade in verband met de Overeenkomst. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van valse, misleidende of onvolledige informatie afkomstig van de Opdrachtgever of derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledig informatie heeft verstrekt, tenzij Opdrachtgever aantoonst dat de aanspraken geen verband houden met verwijtbaar handelen of nalaten van Opdrachtgever dan wel veroorzaakt zijn door opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer."	Nee, HHSK gaat niet akkoord met de voorgestelde toevoeging van vraagsteller. HHSK houdt vast aan de AWBIT-2018 inkoopvoorwaarden.
13	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Bijlage 2, AWBIT-2018, artikel 26.2 en 26.3	Deze artikelen bevatten een hogere aansprakelijkheid dan die wij gewoon zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. Gelet op voorgaande verzoeken wij het Hoogheemraadschap de tekst van art. 26.2 en 26.3 te vervangen door onderstaand tekstvoorstel.  " De aansprakelijkheid van partijen is beperkt tot directe schade. Deze schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar.  Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: •schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; •schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; •kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; •redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; •redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; •redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel."	Nee, niet akkoord. HHSK houdt vast aan de AWBIT-2018 inkoopvoorwaarden en zal de eventuele aansprakelijkheid niet beperken tot directe schade.

14	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Bijlage 2, AWBIT-2018, artikel 8.5 t/m 8.7 en 26.4 lid a	Zijn derden die niet door Wederpartij zijn ingeschakeld en dus ook niet onder verantwoording van Inschrijver vallen voor Wederpartij uitgesloten tegen aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden?	De vraag is onduidelijk. Wie wordt hier bedoelt met de wederpartij?
15	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Bijlage 2, AWBIT-2018, artikel 8.5 en 26.4	Dit artikel bevat een vrijwaring ter zake van inbreuken op gestelde intellectuele eigendomsrechten van derden. Is het Hoogheemraadschap bereid om de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te limiteren?	Nee, niet akkoord.
16	Inschrijffase	Nee	Contract	Bijlage 8, Inschrijvingsprijs	De cellen E24 t/m E28 bevatten ons inzien niet de juiste formules, klopt dit?	De formules zijn aangepast. De bijgevoegde <i>Bijlage 8 Inschrijvingsprijs nav NvI</i> is aangepast.
17	Inschrijffase	Nee	Contract	Bijlage 8, Inschrijvingsprijs	Welke functie wordt gebruikt voor het verrekenen van support en ondersteuning? Is dit het tarief bij Standaard diensten?	Ja.
18	Inschrijffase	Nee	Contract	Bijlage 8, Inschrijvingsprijs	Bij de inschrijfprijs moeten we Pooluren per jaar invullen (20 voor de AWK en 50 voor de WS). Zijn deze Pooluren het bieden van ondersteuning tijdens kantooruren? Hoe zit het met de indexatie indien deze Pooluren doorschuiven naar een volgend jaar?	Ja. Tarief van pooluren mag geïndexeerd worden, alleen de prijsstijging doorberekenen.
19	Inschrijffase	Nee	Contract	Bijlage 8, Inschrijvingsprijs	Bij de inschrijvingsprijs kunnen alleen jaarlijkse kosten worden vermeld. Hoe kunnen we eenmalige kosten opnemen in de inschrijvingsprijs (b.v. Transitiekosten bij de start van het contract)	Inschrijver is vrij om dit op te nemen. Beschrijf duidelijk wat de eenmalige kosten zijn en de vaste kosten per jaar.
20	Inschrijffase	Nee	Contract	Inschrijfleidraad	Klopt het dat de scope van de uitvraag alleen correctief onderhoud bevat en overige werkzaamheden, zoals preventief onderhoud en aanbrengen van wijzigingen, geen onderdeel is van het inschrijfbedrag?	Klopt. Voor wijzigingsverzoeken zal de opdrachtgever altijd een aparte aanvraag indienen.
21	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Hardware	In hoofdstuk 2.3 staat vermeld dat de onderstaande hardware geen deel uit maken van de 24/7 service: - ABB procespanelen - Netwerkapparatuur zoals switches en routers - Computer hardware zoals servers en clients - PLC hardware en I/O  Echter staat er in hoofdstuk 3 en hoofdstuk 3.1 wel hardware support vermeld, namelijk: - HHSK heeft de mogelijkheid via e-mail in contact te treden met de Opdrachtnemer om op deze manier het aangemelde hard- of softwareprobleem te melden. - Opdrachtnemer heeft kennis van hardware fout zoeken.  Kunt u deze tegenstrijdigheid toelichten?	In Hoofdstuk 2.3 wordt bedoeld dat opdrachtnemer geen zorg hoeft te dragen voor het leveren of laten herstellen van hardware. Indien Hardware defect is zal opdrachtgever zorgen voor vervanging.  Bij een storing aan een samengesteld systeem als 800xA is niet altijd meteen duidelijk of het om een hardware, software of netwerk probleem gaat. Opdrachtnemer ondersteund ook bij het oplossen van een dergelijke storing.