Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	3.4.3 Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid	AD verzoekt om twee kerncompetenties op basis van specifiek genoemde aantallen. Inschrijver is van mening, in het belang van AD, dat referenties op basis van kwaliteit (gebruikte oplossingen, technologieën, innovaties, resources en competenties) zwaarder wegen dan referentie op basis van kwantiteit (waaronder aantal medewerkers, incidentmeldingen etc). Is het toegestaan om hiervan af te wijken?	Aanbestedende dienst staat niet toe dat wordt afgeweken van de in de referenties gestelde eisen.
2	Juridisch	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	AD schrijft dat inschrijver beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van de aanbestedende dienst adequaat dekt, in ieder geval tot een bedrag van €1.250.000, - euro per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van twintigmaal de Jaarvergoeding als bedoeld in artikel 13.4 GIBIT 2020. Inschrijver stelt voor om een jaarmaximum van € 5.000.000,00 te hanteren, daar dit gebruikelijk is.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. U dient te voldoen aan de bedoelde aansprakelijkheidsverzekeringen opgenomen in Artikel 13.4 van de GIBIT 2020. Daarbij opgemerkt dat van onbeperkte aansprakelijkheid overigens nimmer sprake is, aangezien de regels uit het Burgerlijk Wetboek voor wat betreft (bijvoorbeeld) schuld, schadebegroting, causaliteit, maatstaven van redelijkheid & billijkheid en het voeren van verweer gewoon van toepassing zijn Deze uitzonderingen op de beperking van de aansprakelijkheid zijn gebruikelijk en algemeen aanvaard in de markt.
3	Contract	1.2.9 Contractvorm (pagina 13)	AD stelt dat de overeenkomst na 3 jaar éénzijdig mogelijk verlengd kan worden tegen gelijkblijvende voorwaarden twee (2) maal te verlengen voor een duur van twee (2) jaar. Graag zien wij dit artikel wederkerig.	Nee, Aanbestedende dienst kan hiermee niet akkoord gaan. Opdrachtnemer kan op het moment dat door Aanbestedende dienst de optie tot verlening wordt gelicht te allen tijde, beargumenteerd, haar gegronde redenen overleggen waarom een verlening niet in haar belang zou zijn. Aanbestedende dienst zal haar verlengingsverzoek dan heroverwegen en Opdrachtnemer van het hernieuwde besluit tot verlenging of niet op de hoogte brengen.
4	Inhoud	1.2.7 Omvang (pagina 12)	AD schrijft dat de schatting van de indicatieve Opdrachtwaarde € 450.000,00 is gebaseerd op historische cijfers en exclusief de losse grotere projecten/ consultancy opdrachten (ca. € 50.000,00 per jaar). In hoofdstuk 4.3.1 Beoordeling financieel gunningscriterium, schrijft AD de volgende passage: 'De prijs wordt beoordeeld op basis van de "totale inschrijfprijs per jaar". De inschrijfprijs voor de variabele consultancy opdrachten wordt bepaald door de aangeboden individuele tarieven per functionaris te vermenigvuldigen met de van toepassing zijnde fictieve aantal uren en de uitkomsten hiervan bij elkaar op te tellen. Met welke van bovenstaande rekenmethodiek moet inschrijver rekening houden voor het bepalen van de inschrijfprijs?	Inschrijver heeft de rekenmethodiek uit paragraaf 4.3.1 en de Bijlage 11 - Prijsblad OD NZKG ICT Support & Beheer aan te houden. Voor de duidelijkheid, de "totale inschrijfprijs per jaar" bestaat uit drie elementen: I = ICT Support & Beheer: vaste kosten II = Consultancy ICTSupport & beheer projecten: variabele kosten III = ICTSupport & beheer projecten: eenmalige kosten De totale kosten per element vormen bij elkaar de "totale inschrijfprijs per jaar". De eenmalige kosten (implementatiekosten) zijn alleen gedurende het eerste contractjaar van toepassing. Op basis van de bij variabele kosten opgenomen uurtarieven zal Aanbestedende dienst consultancy opdracht bij Opdrachtnemer uitvragen. Dit is afhankelijk van de behoefte en projecten die per jaar uitgevoerd moeten gaan worden.
5	Inhoud	1.2.4 Gewenste situatie (pagina 9)	Onder het kopje 'Gebruikersondersteuning / Servicedesk' schrijft de AD dat beheerder verantwoordelijk is voor een dusdanige capaciteit op zowel de Remote als On Site Servicedesk dat de KPI's uit de overeenkomst worden behaald. Inschrijver vraagt zich af om welke KPI's dit gaat en waar deze beschreven zijn?	Bedankt voor uw oplettendheid. De betreffende bijlage is bij publicatie niet opgenomen bij de aanbestedingsdocumenten en is bij deze Nota van Inlichtingen 1 alsnog toegevoegd. (zie Bijlage 12 - Service Level Management OD NZKG ICT Support & Beheer nav Nvl 1). Na gunning zal Aanbestedende dienst is samenwerking met Opdrachtnemer de SLA en DAP definitief vaststellen om het Service Level Management op tactisch en operationeel niveau nader uit te werken.
6	Inhoud	1.2.3 Huidige Situatie (pagina 8)	Alinea 1, pagina 9: schrijft AD dat de huidige bezetting van de On Site Servicedesk 1.8 FTE bedraagt. Gaat de AD uit dat deze On Site inzet in de gewenste situatie minimaal gelijk blijft, dus 1.8 FTE op locatie?	Aanbestedende dienst wil dat de On Site Servicedesk op alle fronten goed bereikbaar is en dat verzoeken tot ondersteuning snel en goed worden afgehandeld. Het is aan de leverancier om de bezetting te bepalen. Aanbestedende dienst wil wel dat er voldoende capaciteit is op de locatie zodat binnenlopers binnen redelijke termijn worden geholpen conform KPI's. (zie Bijlage 12 - Service Level Management OD NZKG ICT Support & Beheer nav Nvl 1).
7	Inhoud	1.2.3 Huidige Situatie (pagina 8)	In tabel 1: Overzicht aantallen meldingen en verzoeken, zien wij in Q1 2022 een exponentiele toename in het aantal incidenten. Is dit een trend die zich naar de mening van AD doorzet, of is er een aanwijsbare oorzaak voor het hoog aantal incidenten in Q1?	Dit is grotendeels te verklaren door de volgende oorzaken: 1. We hebben een project gehad waarbij alle medewerkers devices zijn vervangen (notebooks, iPads plus iPhones) 2. We hebben meerdere security policies doorgevoerd. 3. Er zijn veel nieuwe medewerkers gestart en het op On site werken trekt weer aan.
8	Inhoud	1.2.2 Doel van de aanbesteding (pagina 7)	Bullet 4: Wat verstaat de AD onder flexibiliteit met betrekking tot up- en downscalen van ICT-diensten? Dit doet vermoeden dat er een 'basis' afname/dienst is waarop up-en downscalen van toepassing is? Graag zien wij een toelichting hierop.	Aanbestedende dienst verstaat onder flexibiliteit de mogelijkheid om meer of minder dienstverlening af te nemen naar gelang er veranderingen optreden. De aanbesteding schetst de huidige situatie daarvan. Denk aan aanzienlijke af- of toename in FTE's en bijbehorende benodigde dienstverlening, aanvullende en/of wijzigingen op de bestaande dienstverlening.
9	Inhoud	1.1 De aanbestedende dienst (pagina 6)	Alinea 3 beschrijft AD de aanwezigheid van circa 150 medewerkers met tijdelijke inhuur contracten. Kunt u aangeven hoeveel FTE dit betreft?	Aanbestedende dienst beschikt op dit moment niet over deze informatie en kan geen exacte FTE's geven. Bij benadering gaan we uit van dat 80% full time is en dat 20% rond de 24 uur of hoger zal zijn.
10	Inhoud	4.2 Kwalitatief gunningscriterium (pagina 39)	Bij de beoordeling van de subgunningscriteria wordt een waardering toegekend van 0, 2, 5, 7 of 10 punten. is er een minimale score die behaald dient te worden op de subgunningscriteria. Met andere woorden leidt een 0-score op een subgunningscriteria tot terzijde legging van de inschrijving?	Nee, er is geen minimale score op de subgunningscriteria bepaald. Inschrijver ontvangt bij een 0-score geen kwaliteitspunten en maakt daarmee minder kans op het winnen van de opdracht.
11	Inhoud	Beoordeling financieel gunningscriterium	AD schrijft in eerste alinea op pagina 46: Indien inschrijver op een totale inschrijfprijs per jaar uitkomt van € 350.000,00 (Psetmin) krijgt zij 400 punten. Echter in hoofdstuk 4.1 Gunningsmethodiek (pagina 38), staat in de tabel onder 4.1.1 dat op inschrijfprijs een maximale puntenscore van 300 geldt. Kan AD dit toelichten?	Ja, Aanbestedende dienst heeft de weging van prijs-kwaliteit in een later stadium voor publicatie nog gewijzigd en deze wijziging is niet overal goed doorgevoerd in de aanbestedingsleidraad. Het juiste aantal te verdelen punten per gunningcriterium is opgenomen in de tabel onder hoofdstuk 4.1.1 (Sub)gunningscriteria (pagina 38) van de aanbestedingsleidraad. Aanbestedende dienst heeft de punten onder hoofdstuk 4.3.1 Beoordeling financieel gunningscriterium aangepast. (zie 20220525 Aanbestedingsleidraad OD NZKG ICT Support & Beheer v.1.0. nav Nvl 1).
12	Inhoud	Programma van Eisen	AD geeft aan dat inschrijver over diverse ISO normen gecertificeerd moet zijn Echter in de aanbesteding leidraad staat dat indien geen certificaat overlegd kan worden een een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat het IT-servicemanagement voldoende is geborgd. Welke stelling is leidend!	Inschrijver dient conform de geschiktheidseisen opgenomen onder hoofdstuk 3.4.3 Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid - Kwaliteitsborging: Maatregelen inzake IT Servicemanagement de betreffende certificaten voor de ISO normen of gelijkwaardig te kunnen overleggen. Indien Inschrijver niet beschikt over deze certificaten of gelijkwaardige certificaten dan kan Inschrijver ook aantoonbaar maken middels een beschrijving van de IT Servicemanagement maatregelen in haar organisatie zijn geborgd en de onderwerpen zoals opgegeven daarin zijn uitgewerkt. Met het overleggen van de certificaten toont inschrijver aan dat door een onafhankelijke audit is vastgesteld dat uw organisatie voldoet aan de gestelde ISO-norm of gelijkwaardig. Indien u een beschrijving indient van de genomen IT Servicemanagement maatregelen zal aanbestedende dienst deze maatregelen toetsen en beoordelen of de genomen maatregelen voldoen conform de geldende normering en de onderwerpen zoals opgenomen op pagina 32 van de Aanbestedingsleidraad.
13	Inhoud	Dienstopzet	De uitvraag lijkt gebaseerd op een combinatie van een inzet verplichting en leveringsverplichting. Staat de OD NZKG open voor een resultaatverplichting met een P * Q model?	Nee, Aanbestedende dienst staat hier niet voor open en wenst op dit moment geen wijzigingen te maken in de dienstopzet en houdt zich bij hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.
14	Inhoud	Werkplekconcept	a. Wat is het huidige werkplek concept? b. Wat verwacht de OD NZKG van de toekomstige werkplek?	Antwoord op vraag a.) Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat iedere (vaste) medewerker een notebook heeft welke thuis en op kantoor gebruikt kan worden aangevuld met een iPhone en/of iPad. Op kantoor staan schermen en portreplicators op elke fysieke werkplek. Er zijn geen desktops of thin clients. Op kantoor kan worden geprint, gescand en gekopieerd via MFP's. Antwoord op vraag b.) Aanbestedende dienst zet maximaal in op hybride werken waarbij vol gebruik gemaakt wordt van MS Teams. De thuiswerkplekken zijn voorzien van bureaustoelen en schermen op aanvraag. We verwachten deze trend door te zetten waarbij medewerkers de vrijheid hebben om te werken waar ze willen (thuis, op kantoor of elders) maar natuurlijk binnen bepaalde kaders. Ingehuurde medewerkers maken gebruik van RDS om onze omgeving te benaderen en dat vindt plaats via hun eigen devices.

15	Inhoud	Infra	A. Hoe zien de fysieke en virtuele infrastructuur eruit t.b.v.: 1. Netwerk 2. Fysieke servers/ hypervisors 3. Virtuele servers 4. Azure servers 5. Azure services B. Wat is de sizing en patchlevels? C. Overzicht van alle fysieke infra met aankoop- support datum	Antwoord op vraag A.): 1. Netwerk: Fysiek netwerk, bestaande uit 3 stacks voor edge switches, core switch stack en switch stack voor server connectivity. 2. Fysieke servers/ hypervisors: Een hyper-v cluster bestaande uit 3 nodes. 3. Virtuele servers: Op moment van schrijven 30 VM's aanwezig. 4. Azure servers: Op moment van schrijven 19 Azure VM's aanwezig. 5. Azure services: Application Gateway, Traffic manager, Backup, Loadbalancer Antwoord op vragen B) & C): Aanbestedende dienst, acht het in dit stadium van de aanbesteding niet gewenst om deze informatie publiekelijk te delen. De winnende inschrijver zal deze informatie na definitieve gunning direct ontvangen.
16	Inhoud	Inzet SSD	In de uitvraag wordt beschreven hoe de huidige inzet is ingericht van de servicedesk. Welke minimale dekking is er per locatie op locatie nodig?	Locatie Zaandam heeft een On Site Servicedesk. Locatie Wijk aan Zee beschikt niet over een On Site Servicedesk. Inschrijver dient de dekking zodoende te borgen dat zij kan voldoen aan de Service Levels (KPI's).
17	Inhoud	Inzet beheer	In de uitvraag wordt weinig ingegaan op beheer. Wat is voor de OD NZKG de verwachte inzet en werklocatie van beheerders t.o.v. on premise system?	Aanbestedende dienst wil de inzet in goed overleg met Inschrijver na gunning bepalen. In de praktijk is het wenselijk dat de 2e lijnsbeheerder of op kantoor of virtueel aanwezig is (fulltime). Het streven hierbij is 50% op kantoor te Zaandam en 50% remote.
18	Inhoud	Applicatie landschap	A. Wat is het applicatie landschap? B. Zijn er lopende wijzigingen voor het applicatielandschap? C. Zijn er plannen voor een applicatie rationalisatie?	Antwoord op vraag A.: Er is een bijlage toegevoegd met de applicaties van de OD (zie Bijlage X - Applicatie register OD NZKG). Antwoord op vraag B.): Aanbestedende dienst is vooral bezig met applicaties zoveel mogelijk als SaaS af te nemen of in zijn Azure cloud onder te brengen. Aanbestedende dienst wil zoveel mogelijk van On Premises af. Antwoord op vraag C.): Daar zijn momenteel geen actieve plannen voor.
19	Inhoud	Persona's	A. Wordt er binnen OD NZKG gebruikt gemaakt van persona's? B. Zo ja, hoe zien de minimale eisen en ideale werkplek eruit per persona?	Nee, er zijn geen persona's gedefinieerd.
20	Inhoud	huidige infrastructuur	In uw aanvraag vinden wij geen informatie omtrent de huidige inrichting van de IT omgeving. Kunt u aangeven hoeveel fysieke en virtuele servers ingericht zijn. Hetzelfde geldt voor werkplekken, switches, accesspoints en firewalls.	In Zaandam zijn ongeveer 360 werkplekken en ongeveer 20 overlegruimtes. Verder beschikt Aanbestedende dienst over een aantal Xerox multifunctionals. Aanbestedende dienst heeft verder 33 accesspoints, waarvan 3 op de begane grond en 6 voor elke overige verdieping op de locatie Zaandam. De locatie wijk aan zee heeft c.a. 8 werkplekken plus een eigen wifi voorziening. Voor overige informatie met betrekking tot de huidige inrichting verwijs ik u naar het antwoord op vraag 15.
21	Inhoud	Infrastructuur Pagina 10 Aanbestedingsleidraad OD NZKG	Kunt u inzicht geven in de infrastuctuur? (Server, Switches ,vm,s workload Azure)	Voor dit antwoord verwijzen wij u graag naar vraag 15.
22	Inhoud	Bijlage 11 - Prijsblad OD NZKG ICT	In het prijzenblad is geen mogelijkheid om de prijs van inovatieve diensten op te nemen, bijvoorbeeld automatisch patch management, orchestration diensten. Hoe wij deze meenemen in de aanbieding.	Inschrijver kan dergelijke diensten aanbieden middels de kwalitatieve gunningscriteria en daarmee zijn deze direct integraal onderdeel van haar inschrijving en zijn daarmee ook onderdeel van haar inschrijfprijs. Inschrijver dient zelf te bepalen of deze innovatieve diensten zowel kwalitatief als financieel een voordeel opleveren voor haar inschrijving ten opzichte van overige Inschrijvers.
23	Inhoud	Baliage 3 - par. 6.3 en 6.4	In bijlage 3 – Programma van Eisen OD NZKG ICT Support & Beheer zijn paragraaf 6.3 en 6.4 hetzelfde. Is dit correct?	Bedankt voor uw oplettendheid. Dat is correct. Eis 6.4 komt hiermee te vervallen en de eisen 6.5 t/m 6.8 zijn in hun nummering aangepast. (zie Bijlage 3 - Programma van Eisen OD NZKG ICT Support & Beheer nav Nvl 1).
24	Inhoud	Social Return	In par. 3.5.2 stelt u 5% Social Return verplicht. Deze aanbesteding betreft echter een arbeidsextensieve opdracht met een looncomponent lager dan 30%. Het is gebruikelijk om het percentage Social Return bij een arbeidsextensieve opdracht naar beneden bij te stellen. Inschrijver is daarom van mening dat een percentage van 2% van de opdrachtwaarde beter van toepassing is op deze aanbesteding. Bent u bereid om het Social Return percentage te verlagen naar 2% van de opdrachtwaarde?'	Ja, Aanbestedende dienst is bereidt om het percentage Social Return bij te stellen naar 2% van de opdrachtwaarde. Deze aanpassing is eveneens gemaakt onder hoofdstuk 3.5.2 Social Return van de Aanbestedingsleidraad. (zie 20220525 Aanbestedingsleidraad OD NZKG ICT Support & Beheer v.1.0. nav Nvl 1).
25	Inhoud	ISO certificaat 27001	Kun u bevestigen dat u met NEN/ISO 27000-1:2013 (pag. 33) het certificaat 27001 bedoelt?	Ja, Aanbestedende dienst bevestigd dat hierbij. Deze aanpassing is eveneens gemaakt onder hoofdstuk 3.4.3 Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid - Kwaliteitsborging Maatregelen inzake informatiebeveiliging van de Aanbestedingsleidraad. (zie 20220525 Aanbestedingsleidraad OD NZKG ICT Support & Beheer v.1.0. nav Nvl 1).
26	Inhoud	Gunningscriteria - prijs	In par. 4.1.1 geeft u een max. puntsenscore van 300 aan voor de prijs. In par. 4.3.1 geeft u een puntenscore aan van 400 o.b.v. Psetmin. We vernemen graag met welke waarde OD NZKG rekent. Een puntentotaal van 300 heeft volgens ons gevolgen voor de berekening ((Psetmax "totale inschrijfprijs per jaar" – "totale inschrijfprijs per jaar" inschrijver) / (Psetmax "totale inschrijfprijs per jaar" - Psetmin "totale inschrijfprijs per jaar" / 399)) + 1.	Bedankt voor uw oplettendheid, Aanbestedende dienst heeft de weging van prijs-kwaliteit in een later stadium voor publicatie nog gewijzigd en deze wijziging is niet overal goed doorgevoerd in de aanbestedingsleidraad. Het juiste aantal te verdelen punten per gunningcriterium is opgenomen in de tabel onder hoofdstuk 4.1.1 (Sub)gunningscriteria (pagina 38) van de aanbestedingsleidraad. Aanbestedende dienst heeft de punten onder hoofdstuk 4.3.1 Beoordeling financieel gunningscriterium aangepast. (zie 20220525 Aanbestedingsleidraad OD NZKG ICT Support & Beheer v.1.0. nav Nvl 1).
27	Inhoud	Gunningscriteria - prijs	In de aanbestedingsleidraad worden verschillende formules gebruikt om de prijsscore te kunnen berekenen. - WP x ((Psetmax – Pi) / (Psetmax – Psetmin)) - ((Psetmax "totale inschrijfprijs per jaar" – "totale inschrijfprijs per jaar" inschrijver) / (Psetmax "totale inschrijfprijs per jaar" - Psetmin "totale inschrijfprijs per jaar" / 399)) + 1 = behaalde aantal punten op criterium Inschrijfprijs. Kunt u aangeven welke formule de juiste is?	De juiste formule om de prijsscore te berekenen is: ((Psetmax – "totale inschrijfprijs per jaar" inschrijver) / ((Psetmax - Psetmin) / 299)) + 1 = behaalde aantal punten op criterium Inschrijfprijs. Aanbestedende dienst heeft de formule onder hoofdstuk 4.3.1 Beoordeling financieel gunningscriterium aangepast. (zie 20220525 Aanbestedingsleidraad OD NZKG ICT Support & Beheer v.1.0. nav Nvl 1).
28	Inhoud	Omvang - (indicatieve) waarde	In tabel 2 staat een geschatte omvang van € 505.760,00. Op pagina 46 staat echter dat indien inschrijver op een totale inschrijfprijs per jaar uitkomt van € 500.000,00 (Psetmax) zij 1 punt krijgt. Waarom is de maximale inschrijfprijs lager dan de geschatte omvang?	In tabel 2 is een raming opgenomen die gebaseerd is op historische data. Aanbestedende dienst komt daarmee op een geschatte omvang. Aangezien deze aanbesteding in 2021 eerder in de markt is gezet, maar Aanbestedende dienst vanwege procedurele fouten in de beoordeling en gunningsmethodiek de aanbesteding heeft moeten terug trekken, heeft Aanbestedende dienst wel een beeld van de destijds ingediende marktconforme inschrijvingen gekregen. Op basis hiervan heeft Aanbestedende dienst een goede inschatting van de Psetmax en Psetmin kunnen maken.
29	Inhoud	ICT-landschap - infrastructuur	Waaruit bestaat de fysieke infrastructuur, in Zaandam en Wijk aan Zee?	Voor dit antwoord verwijzen wij u graag naar vraag 15.
30	Inhoud	Cloud omgeving	Wat wordt in de eigen Microsoft Azure tenant gehost?	Verschillende virtuele servers zoals SQL Server, Uitwijk RDS, QlikView/Qlik Sense, WKO Experttool (maatwerk), UiPath.
31	Inhoud	ICT-landschap	Graag krijgen we van u een toelichting waarom de complexiteit van het ICT-landschap is toegenomen?	Aanbestedende dienst heeft veel ingezet op datawarehousing, robotisering en security. Dit verhoogt de complexiteit van de omgeving.
32	Inhoud	Medewerkers	Hoe groot was de groei in aantal medewerkers en wat is hierin de verwachting de komende jaren?	Aanbestedende dienst verwacht een toename van ca. 30% in het aantal medewerkers gedurende de komende 4 jaar.
33	Inhoud	Werkplek - applicaties	Wat is de groei in aantal applicaties en wat is hierin de verwachting voor de komende jaren?	Aanbestedende dienst heeft geen exacte groei gemeten van het aantal applicaties. Er is eerder een groei dan een afname van het aantal applicaties. De groei is beperkt tot een 10- á 20-tal applicaties per jaar.
34	Inhoud	Werkplek - applicaties	Welke applicaties worden er gebruikt en op welke manier worden deze aangeboden aan de medewerkers?	Als bijlage heeft Aanbestedende dienst een applicatielijst toegevoegd. Applicaties worden aangeboden via Intune of als web bookmark. Het meerendeel van de applicaties zijn SaaS. (zie Bijlage 13 - Applicatie register nav Nvl 1).
35	Inhoud	Werkplek - hardware	Hoeveel monitoren zijn er in gebruik, hoeveel zijn dit per model en op welke locatie zijn deze in gebruik?	Er zijn ca. 770 monitoren in gebruik waarvan de helft bij medewerkers thuis. Dit zijn grotendeels HP monitoren van diverse modeltypen.
36	Inhoud	Werkplek - randapparatuur	Welke randapparatuur is er in gebruik en hoeveel zijn dit per model?	Er is uitgezonderd, toetsenborden, monitors, muizen en koptelefoons (jabra) geen randapparatuur aanwezig. Uitzondering is een keypass printer, 8 meeting owls en 6 presentatieschermen.
37	Inhoud	Werkplek - hardware	Welke werkplekken zijn er in gebruik en hoeveel zijn dit per model?	Er zijn geen vaste werkplekken zie ook vraag 38. De medewerkers beschikken over HP Elitebooks in 2 standaard varianten. Enkele beschikken over een zwaardere versie om te kunnen ontwikkelen.
38	Inhoud	Medewerkers en werkplekken	Heeft elke medewerker (vast en inhuur) een werkplek van OD NZKG?	Er zijn geen vaste fysieke werkplekken, de uitzonderingen hierop zijn onder meer de Receptie en de On Site Servicedesk. Elke vaste medewerkers en een gedeelte van de inhuur krijgen de beschikking over een of meerdere devices verstrekt door Aanbestedende dienst.

39	Inhoud	Medewerkers	De OD NZKG heeft 450 vaste medewerkers in dienst en kent daarnaast nog een flexibele schil van circa 150 medewerkers met tijdelijke en inhuur contracten. 1. Wat is het aantal medewerkers omgerekend naar FTE? 2. Hoeveel personeelswisselingen zijn er per jaar?	Antwoord op vraag 1.): Aanbestedende dienst heeft momenteel 486 FTE dit aantal is inclusief externe inzet aan FTE´s. Antwoord op vraag 2.) Ca. 15 FTE in dienst, ca. 2. á 3 FTE uit dienst.
40	Inhoud	Doel aanbesteding	In 1.2.2 doel van de aanbesteding wordt aangegeven bij punt 4 dat OD NZKG "Flexibiliteit met betrekking tot up- en downscalen van ICT-diensten en betalen naar gebruik en een vaste prijs voor onderdelen in de dienstverlening kerndienstverlening" Maar in het prijzenblad wordt niet een per device, user of ticket uitgevraagd. 1) Wat is hier de achterliggende gedachten? 2) Wil OD NZKG dienstverlening in de vorm van inzetbare uren afnemen of een managed services?	Antwoord op vraag 1): Aanbestende dienst is momenteel door het gebrek aan inzicht in devices, users, managementinformatie e.d. niet in staat om via P*Q de dienstverlening af te rekenen met Opdrachtnemer. Antwoord op vraag 2): Aanbestedende dienst wenst de dienstverlening afnemen o.b.v. totale kosten per onderdeel per jaar zoals opgenomen in het Prijsblad.
41	Inhoud	Meldingen en verzoeken in par. 1.2.3	Kunt u uitleggen waarom het aantal wijzigingen ten opzichte van Q1 2022 weer lijkt uit te komen op de getallen van 2019?	Daar is geen specifieke reden voor. In 2021 zijn veel herstelwerkzaamheden uitgevoerd. Dit zegt echter niets over het aantal wijzigingen en het niveau van Q1 2022.
42	Inhoud	Meldingen en verzoeken in par. 1.2.3	Wat is de oorzaak van groei van het aantal wijzigingen in 2021?	Aanbestedende dienst heeft in 2021 meerdere projecten gedraaid die leidden tot wijzingen (robotisering, datawarehousing en security zaken).
43	Inhoud	Meldingen en verzoeken in par. 1.2.3	Wat is de oorzaak van de grote groei op het aantal incidenten in 2021 en de exponentiele groei naar Q1 2022?	Dit is grotendeels te verklaren door de volgende oorzaken: 1. We hebben een project gehad waarbij alle medewerkers devices zijn vervangen (notebooks, iPads plus iPhones) 2. We hebben meerdere security policies doorgevoerd. 3. Er zijn veel nieuwe medewerkers gestart en het op On site werken trekt weer aan.
44	Inhoud	Meldingen en verzoeken in par. 1.2.3	Is er een overzicht van device gerelateerde incidenten, denk aan stabiliteit en performance? Als men wil besparen of optimaliseren zou hier een besparing te vinden zijn.	Aanbestedende dienst kan deze informatie na gunning verstrekken aan de winnende Inschrijver.
45	Inhoud	Werkplek	We zouden graag inzicht krijgen in de huidige KPI's rondom de werkplek en welke eisen en wensen gesteld zijn vanuit de organisatie. Graag ontvangen wij de betreffende informatie.	Voor dit antwoord verwijzen wij u graag naar vraag 5. (zie Bijlage 12 - Service Level Management OD NZKG ICT Support & Beheer nav Nvl 1).
46	Inhoud	Compliance	Beschikt OD NZKG over een overzicht van de toegepaste controls vanuit de BIO en hoe deze geborgd zijn in de technische en op procedureel vlak?	Ja, Aanbestedende dienst beschikt over een registratie van BIO-maatregelen en -controls (ISMS). De borging verschilt per onderwerp. Over het algemeen bestaat dit uit beleidsplan, implementieplan en administratie.
47	Inhoud	Compliance	In het informatiebeleid versie 2021 is aangegeven dat in 2021 geheel wordt voldaan aan de BIO. Zijn audit gegevens beschikbaar en welke verbeterpunten zijn hieruit gekomen?	Aanbestedende dienst voldoet niet aan de gehele BIO, de implementatie loopt. De verbeterpunten zijn inzichtelijk en worden gedeelde met de winnende Inschrijver.
48	Inhoud	Compliance	In onze beantwoording gaan we ervanuit dat OD NZKG de BIO op een juiste wijze heeft geïmplementeerd. Wanneer dit anders blijkt kan dit invloed hebben op de prijs. Kunt u de juiste implementatie bevestigen?	Aanbestedende dienst voldoet niet aan de gehele BIO, de implementatie loopt. De verbeterpunten zijn inzichtelijk en worden gedeelde met de winnende Inschrijver.
49	Inhoud	Lifecycle	Vallen jaarlijkse upgrades en feature updates van het Windows OS onder projectkosten of reguliere beheer kosten?	Deze vallen onder de reguliere beheer kosten.
50	Inhoud	Lifecycle	Zijn er specifieke werkplekken met software welke niet mee kunnen in de huidige Microsoft updatecyclus?	Er zijn geen Windows machines die niet in MS updates meegaan.
51	Inhoud	Lifecycle	Is de software voor het beheren en monitoren van de infrastructuur up -to-date?	Ja.
52	Inhoud	Werkplek - hardware	Wat is de leeftijd van de werkplek hardware en ondersteunt deze de Microsoft richtlijnen voor een Cloud Managed device via Autopilot en Windows update for Business?	De werkplek hardware is begin 2022 vervangen voor zeer recente HP modellen. Wij nemen aan dat deze hardware geschikt zijn voor ondersteuningen via Autopilot. Momenteel maakt Aanbestedende dienst gebruik van WSUS.
53	Inhoud	Werkplek - infrastructuur	We zouden graag een overzicht ontvangen van de aantallen servers welke ingezet worden rondom het werkplek en het aanbieden van KA functionaliteiten zoals beschreven (Autorisatie, netwerkservices, deployment, Print, File, Mail, RDS etc servers).	Voor dit antwoord verwijzen wij u graag naar vraag 15.
54	Inhoud	Werkplek - software	Worden binnen OD NZKG gebruik gemaakt van verschillende Microsoft 365 tenants om scheiding te creëren?	Nee.
55	Inhoud	Werkplek - software	Voor welke services binnen de Microsoft 365 omgeving is een back-up functionaliteiten ingericht?	Er loopt een project waarbij de O365-omgeving in de backups wordt meegenomen: dat geldt voor e-mail en Teams/Sharepoint.
56	Inhoud	Werkplek - software	1. Welke Microsoft licentievormen worden op dit moment afgenomen door OD NZKG? 2. En welke services zijn momenteel geïmplementeerd en actief?	Antwoord op vraag 1.): Meerendeel E3, Mail, E1. Kiosk, Aanbestedende dienst is voornemens over te stappen op E5. Antwoord op vraag 2.) Alle gangbare services die te verwachten zijn. Na gunnings zal Aanbestedende dienst een lijst aanleveren van alle actieve services.
57	Inhoud	Werkplek - applicaties	Hoe worden op dit moment front-end applicaties aangeboden op de werkplek?	Via SCCM en voor externen via RDS.
58	Inhoud	Werkplek - applicaties	Hoeveel front-end applicaties worden gebruikt binnen OD NZKG?	Aanbestedende dienst heeft als bijlage een applicatieregister bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen. (zie Bijlage 13 - Applicatie register nav Nvl 1).
59	Inhoud	Werkplek	1) Op wat voor manier wordt de werkplek momenteel ingericht en beheerd? 2) Is dit alleen zoals aangegeven bij 6.7 SCCM of wordt gebruik gemaakt van Endpoint Manager of andere software?	Met behulp van SCCM en Intune voor iPads en iPhones.
60	Inhoud	Werkplek	Welke type en versie van het operating systeem worden momenteel gebruikt binnen OD NZKG?	Windows 10 Enterprise voor werkplekken. Server WIN 2016 en 2019. iOS 15.5 voor iPhones en iPads.
61	Inhoud	Kengetallen en kenmerken te beheren omgeving	Om een goede inschatting te kunnen maken voor de gevraagde dienstverlening heeft Opdrachtnemer inzicht nodig in de huidige omgeving om ook effecten van optimalisatie en innovatie inzichtelijk te maken. Daarvoor hebben wij meer (detail)informatie nodig. Graag ontvangen wij bij de NVI een export voor de jaren 2020, 2021 en 2022 vanuit uit uw SMT (ticketinformatie) en CMDB.	Aanbestedende dienst beschikt niet zelf over deze detailinformatie en kan deze derhalve niet delen.
62	Proces	Planning	Klopt onze aanname dat alle genoemde tijdstippen in de planning tijdzone CET bterft?	Ja, uw aanname is juist.
63	Contract	GIBIT art. 30.2	Inschrijver verzoekt u de kosten van deze maatregelen in ieder geval voor rekening Opdrachtgever te laten komen.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
64	Contract	GIBIT art. 8.8	Inschrijver is een commercieel bedrijf en wil derhalve niet slechts haar kosten kunnen doorberekenen maar haar (commerciele) tarieven, voor meerwerk. Kunt u bevestigen dat met "kosten" bedoeld is het commerciele (uur)tarief van Inschrijver? Zo niet, kunt u dan toelichten waarom het uitvragen van werkzaamheden tegen kostprijs toegestaan (en proportioneel) zou zijn?	Aanbestedende dienst kan uw vraag behorende bij artikel 8.8 van de GIBIT niet goed plaatsen en verzoekt u uw vraag in de volgende vragen ronde nader te specificeren. Aanbestedende dienst ziet in de GIBIT geen relatie tot meerwerk en de specificatie van de kosten (voor meerwerk). Laat staan dat deze niet proportioneel zijn. In artikel 9 zijn de bepalingen voor meerwerk opgenomen en de wijze waarop deze in rekening mogen worden gebracht.
65	Contract	GIBIT art. 8.9	Ontbinding is een zwaar middel en moet niet te snel open staan voor gebruik. Dit zou kunnen leiden tot weerstand tegen te ambitieuze service levels wat niet in het belang is van opdrachtgever. Ook wordt door het voorkomen van (naar zijn aard disproportioneel) "dubbel straffen" (bijvoorbeeld: een boete en schade en ontbinding) dit artikel evenwichtiger en acceptabeler voor leveranciers waardoor de weerstand tegen brede aanvaarding van GIBIT minder zal zijn. Daarom verzoekt Inschrijver u de laatste zin te vervangen door: "Met betrekking tot tekortkomingen waar een contractuele sanctie (zoals een boete / malus / verbeurte van service credits) aan verbonden is zal Opdrachtgever uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op enige andere juridische remedie" .	Aanbestedende dienst gaat niet akkooord met uw gevraagde aanpassing. Het is beslist niet zo dat elk niet behaalde service level altijd leidt tot (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst. Artikel 8.9 gaat erover dat ontbinding van de Overeenkomst(en) in ieder geval mogelijk is (kan-bepaling, geen verplichting) bij het **herhaald** niet halen van de service levels.
66	Contract	GIBIT art. 25.3	Andere derden kunnen bestaan uit grote toeleveranciers zoals Microsoft en HP. Het is onmogelijk om dergelijke derden te binden aan (bijvoorbeeld) de BIG of andere door opdrachtgever opgelegde informatiebeveiligingsnormen. Inschrijver verzoekt u daarom "andere derden" te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid en niet akkoord met de gevraagde aanpassing. Het is de verplichting van Inschrijver om erop toe te zien dat haar toeleveranciers voldoen aan de opgelegde informatiebeveiligingsnormen daar Aanbestedende dienst geen invloed heeft op de door Inschrijver ingeschakelde derden. De in uw voorbeeld genomede partijen zullen hier ongetwijfeld aan voldoen.

67	Contract	GIBIT art. 22.6	Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhoud, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid en niet akkoord met de gevraagde aanpassing. In Artikel 22.7 is opgenomen dat kosten in redelijke verhouding staan tot de oorspronkelijke kosten voor de gehele ICT Prestatie en dat kosten voor "noodzakelijke verleningen van Derdenprogrammatuur volledig kunnen worden doorbelast".
68	Contract	GIBIT art. 20.14	Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?	Art 20.14 betreft een bepaling over het retourneren of verwijderen van bepaalde zaken. Het betreft geen bepaling over gedane financiele verplichtingen. Op basis van art 20.14 is het dan ook niet de bedoeling dat Opdrachtgever op enig moment verzoekt tot ongedaan making van gedane betalingen.
69	Contract	GIBIT art. 20.12	Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid en niet akkoord met de gevraagde aanpassing. Het gaat hier stuk voor stuk omsituaties waarbij het in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd omde Overeenkomst voort te zetten. Uiteraard is het bij inroepen van al deze ontbindingsgronden aan Opdrachtgever om te bewijzen dat deze gronden zich daadwerkelijk voordoen. Opdrachtgevers die zich ten onrechte op ontbinding beroepen zijn bovendien aansprakelijk jegens de Leverancier.
70	Contract	GIBIT art. 20.10	Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten? Opdrachtnemer ziet deelovereenkomsten namelijk als één geheel van de ICT prestatie.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Gedeeltelijke ontbinding kan op meer zien dan alleen deelovereenkomsten. Het gaat hier omsituaties waarbij het in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd omde Overeenkomst voort te zetten. Uiteraard is het bij inroepen van deze ontbindingsgrond aan Opdrachtgever om te bewijzen dat deze grond zich daadwerkelijk voordoet. Opdrachtgevers die zich ten onrechte op (gedeeltelijke) ontbindingberoepen zijn bovendien aansprakelijk jegens de Leverancier.
71	Contract	GIBIT art. 17.4	Is de interpretatie van inschrijver juist dat deze artikelleden uitsluitend zien op maatwerksoftware dat in opdracht van de opdrachtgever - tegen betaling - wordt ontwikkeld, anders dan in het kader van onderhoudsverplichtingen en niet zijnde een Update of Upgrade, waarvan het IE expliciet wordt overgedragen bij overeenkomst?	De interpretatie van inschrijver is juist.
72	Contract	GIBIT art. 17.3	1) Inschrijver verzoekt u in art. 17.3 te bepalen dat het Gebruiksrecht dat wordt verleend, behoudens andersluidende afspraken, niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zal zijn. Toelichting: overdraagbare en/of exclusieve en/of sublicentieerbare licenties zijn in de regel (veel) duurder dan licenties die niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zijn. Dit terwijl een ruimere licentie ook niet altijd nodig is voor het doel waar de Overeenkomst voor wordt aangegaan. Ook zullen leveranciers niet bereid respectievelijk bij machte zijn om dergelijke licenties te verlenen op hun standaardsoftware of op software van derden. Gebruikelijk is derhalve dat de licentie bij gebreke van andersluidende afspraken beperkt zal zijn zoals hierbij is voorgesteld door leverancier. Bent u hiertoe bereid? 2) Verveelvoudigen en/of openbaarmakingen zijn meestal niet noodzakelijk en in dit artikel wordt niet duidelijk wanneer dit wel het geval mocht zijn. De laatste zin dient derhalve te vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst gaat akkoord en zal de volgende wijziging in de overeenkomst opnemen: "Het Gebruiksrecht dat wordt verleend, behoudens andersluidende afspraken, is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar en zal niet tijdelijk worden verveelvuldigd en/of openbaargemaakt.
73	Contract	GIBIT art. 14.2	Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren: Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000, -- per gebeurtenis en per jaar; Bedrijfsaansprakelijkheid EUR 1.250.000, -- per gebeurtenis en EUR 2.500.000, -- per jaar.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid en niet akkoord met de gevraagde aanpassing. U dient te voldoen aan de bedoelde aansprakelijkheidsverzekeringen opgenomen in Artikel 13.3 en 13.4 van de GIBIT 2020. Daarbij opgemerkt dat van onbeperkte aansprakelijkheid overigens nimmer sprake is, aangezien de regels uit het Burgerlijk Wetboek voor wat betreft (bijvoorbeeld) schuld, schadebegroting, causaliteit, maatstaven van redelijkheid & billijkheid en het voeren van verweer gewoon van toepassing zijn.
74	Contract	GIBIT art. 9.2	De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van tevoren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name.	Aanbestedende dienst gaat in uw wens mee om vooraf te weten wat het facturatieschema wordt voor de implementatiekosten. Voor de implementatiekosten zal dat zijn: 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten), 35% na installatie en 30% na acceptatie. Dit betreft de eenmalige implementatiekosten.
75	Contract	GIBIT art. 13.6	Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Aanbestedende dienst kan en wil niet verantwoordelijk en aansprakelijk zijn voor personeel dat door Leverancier naar eigen keuze ingezet / aangenomen is.
76	Contract	GIBIT art. 13.5	Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. De in artikel 13.5 genoemde aansprakelijkheden vallen buiten de invloeds- en risicosfeer van Aanbestedende dienst. Van onbeperkte aansprakelijkheid is overigens nimmer sprake, aangezien de regels uit het Burgerlijk Wetboek voor wat betreft (bijvoorbeeld) schuld, schadebegroting, causaliteit, maatstaven van redelijkheid & billijkheid en het voeren van verweer gewoon van toepassing zijn.
77	Contract	GIBIT art. 13.3 en 13.4	Bent u bereid verschillende caps op te nemen van: - per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen; - per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding; - met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt. Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Deze uitzonderingen op de beperking van de aansprakelijkheid zijn gebruikelijk en algemeen aanvaard in de markt.
78	Contract	GIBIT art. 13.1	Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.	De aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. In de Nederlandse wet komt het onderscheid tussen directe en indirecte schade niet voor. Het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Het Burgelijk Wetboek biedt voldoende waarborgen bij het bepalen en beperken van eventuele schade, waaronder het in achtnemen van de redelijkheid en billijkheid.

79	Contract	GIBIT art. 13	In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tienmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintigmaal de jaarvergoeding per jaar. Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000, -- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000, --per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar. Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag. Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS diensteverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door SaaS dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een opdrachtwaarde van € 50.000,00 hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde slechts een half miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren. Kortom, met het hanteren van deze aansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4, 13.5 en 13.6 aan te passen.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Deze uitzonderingen op de beperking van de aansprakelijkheid zijn gebruikelijk en algemeen aanvaard in de markt.
80	Contract	GIBIT art. 10.2	Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijst levert, nl dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. De bewijslastverdeling is zo gekozen, omdat Leverancier ervoor in dient te staan dat hij levert wat is overeengekomen.
81	Contract	GIBIT art. 10.1 aanhef	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst gaat niet over tot het aanpassen van artikel 2.2. Indien er zich een situatie voordoet waarin er mogelijkerwijs geen garantie kan worden verlangd van Opdrachtnemer, dan zal Opdrachtgever hierover in het kader van 'goed opdrachtgeverschap/ goed partnership' in gesprek gaan met Opdrachtnemer.
82	Contract	GIBIT art. 8.12 sub ii)	Achterlopen in versie kan aanzienlijke beveiligingsrisico's meebrengen en tot hoge kosten leiden daarom dient deze termijn zo kort mogelijk te worden gehouden. En aan opdrachtnemer is het ""opzettelijk achterlopen"" in versies uiteraard niet toerekenbaar. Daarom verzoekt Inschrijver u de genoemde termijn te verkorten naar 6 maanden. Binnen 6 maanden is het mogelijk om updates en upgrades afdoende te testen. Bent u hiertoe bereid? Van toepassing bij een Cloud oplossing: U vraag om een Cloud applicatie. Het kenmerk van Cloud is dat klanten alleen een dienst, in dit geval de terbeschikkingstelling van een <naam applicatie> afnemen. Er worden continue updates uitgevoerd aan de applicatie voor al onze klanten. Wij verzoeken u daarom dit artikel niet van toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en gaat akkoord met uw wijzigingsvoorstel. GIBIT artikel 8.12 sub ii) zal worden gewijzigd in maximaal 6 maanden.
83	Contract	GIBIT art. 8.10 + artikel 2 van de Overeenkomst	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":	Aanbestedende dienst gaat niet over tot het aanpassen van artikel 2.2. Indien er zich een situatie voordoet waarin er mogelijkerwijs geen garantie kan worden verlangd van Opdrachtnemer, dan zal Opdrachtgever hierover in het kader van 'goed opdrachtgeverschap/ goed partnership' in gesprek gaan met Opdrachtnemer.
84	Contract	GIBIT art. 7.10	Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?	Aanbestedende dienst is niet bereid het slot "tenzij de ...van Leverancier" te schrappen. Indien de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik is genomen, dan is dat een vermoeden van acceptatie, tenzij die vroegtijdige ingebruikname verband houdt met vertragingen of tekortschieten aan de zijde van Leverancier. Het is denkbaar dat Opdrachtgever bij vertraagde levering de ICT Prestatie noodgedwongen wel in gebruik moet nemen (bijv. omdat er anders geen ICT in huis is om een nieuwe wet te ondersteunen). Dat wil niet zeggen dat Opdrachtgever de ICT Prestatie (dus) ook geaccepteerd heeft. Op grond van deze uitleg is de aanbestedende dienst van mening dat er geen sprake is van indruisen tegen het proportionaliteitsbeginsel.
85	Contract	GIBIT art. 7.5	De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?	In antwoord op uw eerste vraag is dat artikel 7.5 juist voor dit soort gevallen is opgesteld. Ontbinding ligt voor de hand indien de kernaspecten van de ICT prestatie niet goed zijn. Het antwoord op uw tweede vraag luidt dat wij hier niet mee akkoord kunnen gaan. Als gevolg van de ontbinding kan Opdrachtgever schade lijden. Ongedaanmaking en schadevergoeding staan op zichzelf. Er is geen sprake van een dubbele santie. Ontbinding kan het gevolg zijn van het ontbreken van goede kernaspecten voor de ICT prestatie. De schadevergoeding is een gevolg van de ontbinding en daarmee geen disproportionele sanctie. Dit is ook conform het bepaalde in artikel 6:277 BW.
86	Contract	GIBIT art. 5.5	Artikel 5.5 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.5 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Nee, de aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Artikel 5.5 is alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die Leverancier had kunnen of behoren te voorzien. Het artikel is verder bovendien alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die voor de Implementatie (en daarmee dus voor het Overeengekomen gebruik) noodzakelijk zijn. Dit artikel is daarmee voldoende bepaald.
87	Contract	GIBIT art. 4.3	Dit komt neer op een eenzijdige beëindigingsmogelijkheid naar willekeur. Immers het gaat er om of het voorstel voor opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen (objectieve) criteria. Beëindiging betekent dat eventuele voorinvesteringen niet terugverdiend kunnen worden en iedere vergoeding daarvan is uitgesloten (door de zinsnede 'zonder schadeplichtig te zijn'). Bovendien vindt beëindiging in voorkomend geval door middel van ontbinding plaats wat tot gevolg heeft dat er ongedaanmakingsverplichtingen over en weer ontstaan. De verplichting tot ongedaanmaking van reeds verrichte betalingen is ten opzichte van leverancier zeer onredelijk en buiten proportie. Inschrijver verzoekt u daarom artikel 4.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Artikel 4.3 heeft betrekking op de situatie voorafgaand aan de implementatie. Wij zien dan ook niet in welke ongedaanmakingsverplichtingen er kunnen zijn aan de zijde van Opdrachtnemer, behoudens het terugbetalen van een deel van de implementatiekosten die voorafgaand aan de implementatie al worden betaald. Aanbestedende dienst acht dit niet onredelijk.
88	Contract	GIBIT art. 4.2	Art. 4.2: Als het huidige artikel gehandhaafd blijft zullen leveranciers gedwongen zijn om zowel de hier bedoelde termijnen en einddatum dusdanig ruim te formuleren dat daar een marge in zit. Dit vertraagt projecten nodeloos en is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien rechtvaardigt de enkele overschrijding van een (tussentijdse) termijn de gevolgen die het onmiddellijk intreden van verzuim met zich meebrengt niet. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Aangezien er binnen de overeenkomst en bij het actief uitvoeren van contract- en relatiemanagement voldoende mogelijkheden zijn om tijdig met elkaar in gesprek te gaan in voorkomende gevallen en er zodoende ruimte is om alsdan in specifieke gevallen overeen te komen dat geen sprake zal zijn van een fatale termijn, gaat Aanbestedende dienst niet akkoord met dit voorstel.

89	Contract	GIBIT art. 3.4 sub ii)	Artikel 3.4 sub ii) verwijst onder meer naar artikel 4.3. Kennelijk dienen de risico analyse en beheersmaatregelen (met name) te zien op de doelstellingen van Opdrachtgever, de organisatie en het applicatielandschap van opdrachtgever. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden (open norm door het tussenvoegsel "met name"). Inschrijver verzoekt u daarom de risico analyse en evt. beheersmaatregelen niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de inschrijver die analyse ook zal kunnen beprijzen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is, verplicht stelt?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid en niet akkoord met de voorgestelde aanpassing. Aanbestedende dienst mag van Inschrijver aannemen dat zij een goede risico-analyse kan uitvoeren met betrekking tot de opdracht en de daarbij behorende doelstelling van Aanbestedende dienst op basis van de verstrekte informatie. Aanbestedende dienst ziet de opdracht niet enkele en alleen als leveringsverplichting, maar verwacht van inschrijver dat dergelijke risicoanalyses onderdeel zijn van de inschrijving en Inschrijver voor de uitvoering van haar dienstverlening dergelijke expertise in huis heeft.
90	Contract	Conderpt overeenkomst art. 12.3	Waarschijnlijkt doelt u in dit artikel op de digitale agenda 2024. Zelfs als die ontwikkelingen en hiermee samenhangende krimp of groei vruchtbaar en rechtmatig blijken, is het onredelijk en disproportioneel dat bestaande overeenkomsten om die reden zomaar “opzij gezet” kunnen worden. Dit klemt des te meer in het geval van overeenkomsten die voor een bepaalde tijd gesloten zijn omdat die bepaalde tijd vaak correspondeert met een bepaalde “terugverdientijd”. Inschrijver verzoekt u daarom om artikel 12.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, bent u dan bereid om dit artikel uitsluitend van toepassing te verklaren op overeenkomsten die voor onbepaalde tijd gesloten zijn?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en laat hierbij artikel 12.3 vervallen.
91	Contract	Concept overeenkomst art. 12.2	Het leveren van hardware en/of het verlenen van een gebruiksrecht (licenties) kan onderdeel uitmaken van de scope van de opdracht. Inschrijver fabriceert zelf geen hardware en aan de (licentie)voorwaarden die gelden met betrekking tot het gebruik van software van andere (toe)leveranciers (denk bijvoorbeeld aan: Microsoft, Oracle, etc.) kunnen inschrijvers weinig veranderen. Tegelijkertijd is het een gegeven dat die voorwaarden in allerlei opzichten afwijken van de voorwaarden die de aanbestedende dienst heeft opgenomen in haar concept overeenkomst, zodat er een delta ontstaat tussen hetgeen leverancier toegeleverd krijgt van haar eigen leveranciers en hetgeen zij aan de aanbestedende dienst moet leveren op grond van de voorgelegde concept overeenkomst. Dit is voor inschrijvers een onaanvaardbaar en disproportioneel risico. Immers, een leverancier kan niet meer (licentie)rechten en/of garanties verstrekken dan zij van haar toeleveranciers ontvangt. Doet zij dat (noodgedwongen) wel (omdat de aanbestedende dienst dit eist), dan staat wanprestatie aan de zijde van leverancier op voorhand al vast. Gelet op het bovenstaande vraagt inschrijver of u bereid bent om de (licentie, garantie, leverings- en andere) voorwaarden van toeleveranciers te accepteren en als hoofdregel op te nemen in de overeenkomst dat deze zullen prevaleren boven de conceptovereenkomst met bijlagen. Bent u bereid om aan in afwijking van het bepaalde in artikel 12.2 het navolgende artikel op te nemen en toe te voegen als 12.10 van de overeenkomst? Nieuw artikel 12.10: Indien en voor zover Opdrachtnemer (diensten met betrekking tot) software (in de breedste zin van het woord, waaronder mede maar niet uitsluitend begrepen: firmware en andere embedded software) en/of hardware levert waarvan zij niet de volledig rechthebbende, respectievelijk de fabrikant is, zal Opdrachtnemer ten aanzien van die diensten, software en/of hardware niet meer garanties en/of rechten verstrekken dan zij van haar toeleveranciers verkrijgt. Derhalve zijn op de levering en het gebruik van zodanige diensten, software en/of hardware de leverings- en garantievoorwaarden van de desbetreffende toeleverancier van toepassing in de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In geval van strijdigheid tussen bepalingen van deze Overeenkomst met de voorwaarden van de betreffende toeleverancier, prevaleert het bepaalde in de voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier. Deze voorwaarden worden zoveel mogelijk voor of bij het sluiten van deze Overeenkomst, dan wel op eerste verzoek van Opdrachtgever, aan Opdrachtgever ter hand gesteld (exclusief financiële en/of vertrouwelijke voorwaarden). Indien u hiertoe niet bereid bent, wilt u dit dan a. toelichten en b. vergezeld laten gaan van een voorstel voor een vervangend artikel c.q. een aanpassing van het bestaande artikel, waarmee de aanbestedende dienst bovenstaande bezwaren (en strijd met het proportionaliteitsbeginsel) wegneemt?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereidt en heeft uw voorstel voor het nieuwe artikel opgenomen in de Concept overeenkomst op de plek van het vervallen artikel 12.3. (zie Bijlage 4 - Concept overeenkomst OD NZKG ICT Support & Beheer nav Nvl 1).
92	Contract	Concept overeenkomst art. 2.2	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord “garanderen” (onder andere) een perfectie prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt inschrijver u de aanhef van artikel 2.2 van de concept overeenkomst te vervangen door: “De Opdrachtnemer spant zich maximaal in om te garanderen dat (..)”. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid en niet akkoord met de voorgestelde aanpassing. Aanbestedende dienst verwacht meer dan alleen een inspanning van Inschrijver en zal met redelijkheid en billijkheid de gestelde garanties en de complexiteit daarvan beoordelen of fouten in de ICT Prestatie aan Inschrijver zijn toe te schrijven.
				Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid en gaat niet akkoord met uw voorstel tot aanpassing. Aangezien er in de Algemene inkoopvoorwaarden OD NZKG enkele specifieke onderwerpen zijn geregeld die niet in GIBIT staan. Wel treft u onderstaand per artikel uit de 'Algemene Inkoopvoorwaarden OD NZKG' een overzicht van de beoordeling of sprake is van tegenstrijdigheden en/of artikelen niet van toepassing zijn:

93	Contract	Algemene inkoopvoorwaarden OD NZKG + GIBIT 2020 + artikel 13 Overeenkomst	Inschrijver constateert dat uw aanbestedende dienst enerzijds de wenst heeft om de GIBIT 2020 van toepassing te verklaren, welke de (algemene) rechtsverhouding tussen partijen regelt. Anderzijds wenst uw aanbestedende dienst de algemene inkoopvoorwaarden OD NZKG van toepassing te verklaren, welke ook de (algemene) rechtsverhouding tussen partijen regelt. Ondanks de genoemde rangordebepaling is het in de praktijk altijd onduidelijk of een bepaalde zinsnede aanvullend of tegenstrijdig is waardoor het risico bestaat dat beide voorwaarden niet van toepassing worden verklaard. Dit lijkt ons (ook voor uw aanbestedende dienst) onwenselijk, omdat dit rechtsonzekerheid schept. Wij verzoeken u dan ook om de GIBIT 2020 als uitgangspunt te hanteren en de algemene inkoopvoorwaarden OD NZKG buiten toepassing te verklaren. Indien u nog hiaten ziet in de GIBIT 2020, verzoekt inschrijver u om de hiaten op te laten nemen in de overeenkomst. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u dan de volgende vragen beantwoorden: A. Welke thema's of bepalingen staan wel in de GIBIT 2020 en niet in de algemene inkoopvoorwaarden OD NZKG? B. Hoe denkt u het risico (2 sets aan voorwaarden zijn geen voorwaarden) te mitigeren? C. Kunt u toelichten waarom u de voorkeur geeft aan het hanteren van 2 sets aan voorwaarden in het licht van het proportionaliteitsbeginsel en de Aanbestedingswet?	van tegenstrijdigheden en/of artikelen niet van toepassing zijn: 1. Definities: geen tegenstrijdigheden; 2. Toepasselijkheid: geen tegenstrijdigheden; 3. Offerte, opdracht en totstandkoming overeenkomst: geen tegenstrijdigheden; 4. Totstandkoming en wijziging van de Overeenkomst: geen tegenstrijdigheden; 5. Meerwerk en minderwerk: geen tegenstrijdigheden; 6. Algemene verplichtingen Opdrachtnemer: geen tegenstrijdigheden; 7. Geheimhouding en bekendmaking: geen tegenstrijdigheden; 8. Toetsing: geen tekengstrijdigheden; 9. Niet-tijdige nakoming: geen tegenstrijdigheden; 10. Tekortkoming: geen tegenstrijdigheden; 11. Aansprakelijkheid en vrijwaring: artikel 11.2 is niet van toepassing en wordt vervangen voor artikel 13.5 van de GIBIT, voor het overige geen tegenstrijdigheden t.o.v. artikel 13 van de GIBIT; 12. Ontbinding: geen tegestrijdigheden; 13. Prijzen en tarieven: dit artikel is niet van toepassing op onderhavige Overeenkomst. Artikel 9 GIBIT dekt geheel en is beter; 14. Betaling en (geschillen over) facturering: geen tegenstrijdigheden; 15. Zaken van Omgevingsdienst: geen tegenstrijdigheden; 16. Overdracht van rechten en/of verplichtingen: geen tegenstrijdigheden; 17. Einde overeenkomst: geen tegenstrijdigheden; 18. Toepasselijk recht en geschillen: geen tegenstrijdigheden; 19. Aflevering van een Zaak: geen tegenstrijdigheden; 20. Specifieke garanties voor leveringen: geen tegenstrijdigheden; 21. Risico- en eigendomsovergang: geen tegenstrijdigheden; 22. Verplichtingen van de Opdrachtnemer: geen tegenstrijdigheden; 23. Specifieke garanties voor Diensten: geen tegenstrijdigheden; 24. Intellectuele en industriële eigendomsrechten: dit artikel is niet van toepassing op onderhavige Overeenkomst, artikel 17 GIBIT dekt geheel en is beter;
94	Inhoud	Aabestedingsleidraad - omvang beheer componenten	Kunt u inzicht geven in de actuele/ huidige infrastructuur i.c.m. de aantallen per object/ component?	Voor dit antwoord verwijzen wij u graag naar vraag 15.
95	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 1.2.6 Visie	U geeft aan: Naast de SaaS-strategie zet de OD NZKG in op Data gedreven werken (DGW). Een belangrijk onderdeel daarvan is het op basis van Dataware-housing specifieke informatie dashboards verzorgen. Daartoe worden hulpmiddelen als MS SQL Server, QlikView en Qlik Sense gebruikt. De verwachting is dat het invullen van deze behoefte leidt tot het professionaliseren van deze dienstverlening en dat de behoefte aan dit soort specifieke dashboards, API's en Business Rules Management sterk zal groeien. Robotisering (RPA) met behulp van o.a. UiPath software is een onderwerp waar de OD NZKG voortrekker is ten opzichte van andere overheidsorganisaties. Zij gebruikt robotisering voor afhandelen van verschillende administratieve processen en ook hier is de verwachting dat de vraag naar deze inzet zal groeien. Met name de optie om Anonimisering toe te passen inzake WOB en publicaties is ver doorgevoerd. In hoeverre zal de nieuwe partner een rol in bovengenoemde trajecten spelen m.a.w. wat zijn uw verwachtingen in deze m.b.t. de scope van de outsourcing?	De nieuwe partner zal een belangrijke rol spelen in deze trajecten daar infrastructuur en middelen gebruikt worden die door de nieuwe partner zullen worden beheerd. In de praktijk wordt de partner zeker betrokken bij alle ontwikkelinen op dit gebied. Aanbestedende dienst zal indien nodig deze trajecten moeten aanbesteden en dan is het denkbaar dat de nieuwe partner hierin een rol als materiedeskundige in het aanbestedingsteam aanneemt of als adviseur optreedt.
96	Inhoud	Bijalge 3 - 1.9	Kunt u toelichten hoe wij dit moeten uitleggen? De implementatie van de opdracht dient op de ingangsdatum van de overeenkomst afgerond te zijn.	In de gewijzigde planning opgenomen onder hoofdstuk 2.5 Planning van de aanbestedingsleidraad is een implementatieperiode opgenomen van 1 oktober 2022 t/m 30 november 2022 (2 kalendermaanden). In deze periode verwacht Aanbestedende dienst dat de implementatie van de dienstverlening is afgerond en de overgang van latende naar nieuwe Opdrachtnemer is gerealiseerd. De nieuwe Opdrachtnemer dient per 1 december 2022 de dienstverlening conform de Opdracht te kunnen aanvangen.