

Nota van Inlichtingen 24 november 2022

Aanbesteding Kantoorautomatisering en Hosting - B03.001.2022

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.4	De ervaring leert dat antwoorden in een nota van inlichtingen vaak tot nieuwe vragen leidt. Daarom het verzoek van inschrijver om een extra vragenronde op te nemen in uw planning.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw verzoek.
2	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 5.4.5 Subgunningscriterium 5	Voor Subgunningscriterium 5 heeft u geen maximum aantal pagina's vermeld. Interpreteert inschrijver het correct dat de beantwoording van dit Subgunningscriterium volgens een volledig vrij format gedaan mag worden?	Voor dit subgunningscriterium geldt maximaal 2 A4. De aanbestedingsleidraad en TenderNed worden conform aangepast.
3	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 5.4.3 Subgunningscriterium 3 SLA	U vraagt om een SLA waarin KPI's inzichtelijk worden gemaakt. Inschrijver beschikt over een uitgebreide standaard SLA die wordt toegespitst op de dienstverlening binnen de scope van uw uitvraag. Dit standaarddocument is echter uitgebreider dan de 10 pagina's die u als maximum stelt. Inschrijver wijst u erop dat deze SLA van toepassing is voor alle klanten die soortgelijke diensten afnemen. Derhalve verzoekt inschrijver u om de eis m.b.t. het maximum aantal pagina's voor Subgunningscriterium 3 te laten vervallen.	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord.
4	Inhoud	Programma van Eisen, EC1	Deze eis is erg algemeen geformuleerd. Kunt u specificeren over welke externe communicatie het hier gaat?	Het gaat hier over communicatie met mogelijke financiële consequenties.
5	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.4 Planning	Als deadline voor inschrijven heeft u 18 december in de planning opgenomen. Deze dag is een zondag, daarnaast leert de ervaring dat er op avonden en in het weekend regelmatig onderhoudswerkzaamheden plaatsvinden aan de tender-platforms. Derhalve doet inschrijver het voorstel om de inschrijfdeadline te verplaatsen naar woensdag 21 december om 12:00 uur. Graag uw akkoord.	De inschrijfdeadline wordt aangepast naar maandag 19 december 08.00 uur. De aanbestedingsleidraad en TenderNed worden conform aangepast.

6	Inhoud	Programma van Eisen EM3 & Conceptovereenkomst 4. Aflevering en Oplevering	U verbindt een resultaatverplichting aan het uitvoeren van de migratie vóór 1 maart 2023, met daarin alle onderwerpen die u in hoofdstuk 4 Aflevering en Oplevering van Bijlage 10 Conceptovereenkomst beschrijft. Aangezien het contract ingaat op 1 februari 2023, legt u de verplichting op dat de volledige migratie in één maand wordt gerealiseerd. Inschrijver acht deze termijn niet reëel en wijst u erop dat deze resultaatverplichting alleen door uw huidige leverancier voldaan kan worden. Om een eerlijk speelveld voor alle marktpartijen te creëren doet inschrijver het volgende voorstel: het in beheer nemen van uw as-is omgeving wordt uiterlijk 1 maart 2023 gerealiseerd. De migratie naar de nieuwe omgeving wordt gerealiseerd op 1 mei 2023. De fatale termijn voor deze migratie, inclusief alle onderwerpen die beschreven worden in 4 Aflevering en Oplevering van Bijlage 10 conceptovereenkomst wordt derhalve ook vastgesteld op 1 mei 2023 en eis EM3 wordt hier op aangepast. Graag uw akkoord op dit voorstel.	De overeenkomst gaat in op 1 februari 2023, de nieuwe opdrachtnemer neemt de dienstverlening as-is over per 1 maart en vanaf 1 april 2023 volledig. De aanbestedingsleidraad, de conceptovereenkomst en het programma van eisen worden conform aangepast.
7	Inhoud	Referenties	Voor wat betreft de 3 referenties, moeten hiervoor 3 klanten aangedragen worden of kan 1 klant gebruikt worden voor 2 of 3 referenties.	1 klant mag gebruikt worden voor 2 of 3 referenties mits u aantoont dat deze klant over de gevraagde kerncompetenties beschikt.
8	Inhoud	Meeting rooms	Voor eis EB3 is het inschrijver onduidelijk wat de eis is. Moet de inschrijver 2 meeting room licenties aanbieden, 2 ruimtes inrichten, of alleen de ruimtes in beheer nemen?	Dit betreft eis EB4. De inschrijver voorziet in twee (2) verschillende meeting rooms (vergaderzalen) van de aanbestedende dienst twee (2) accounts voor twee (2) geavanceerde vergadering opstellingen."
9	Inhoud	Telefonie	Inschrijver moet voorzien in VOIP diensten via Teams voor 5 personen. Klopt het dat telefonie niet is opgenomen in het prijzenblad? Waar moet dit anders opgevoerd worden?	Dat is correct. Het prijzenblad wordt hierop aangepast.

10	Inhoud	SSO	Klopt het dat voor alle beschreven applicaties nog geen SSO ingericht is en dat dit als project na gunning uitgevoerd moet worden? (PvE EB2)	Voor de meeste applicaties is SSO al ingericht. Het inrichten van SSO voor de overige applicaties kunnen als losse wijzigingen worden behandeld.
11	Inhoud	Aantal pagina's	Voor de sub Gunningscriterium Duurzaamheid in geen maximaal aantal pagina's opgenomen. Is dit juist?	Zie het antwoord op vraag nummer 2.
12	Inhoud	Printer	Klopt het dat aanbestedende dienst een huurovereenkomst heeft afgesloten voor de multifunctionele printer en dat die inclusief het aantal afdrukken is zoals weergegeven in het prijzenblad?	De Aanbestedende dienst neemt de printfunctionaliteit inclusief huur printer momenteel af bij de huidige leverancier voor een vast bedrag per maand gebaseerd op het aantal afdrukken weergegeven in het prijzenblad.
13	Inhoud	Prijzenblad	In het prijzenblad, TAB Printdiensten, worden in het totaal D9*E9 gedaan waar dit E9*60 moet zijn. Dit levert nu een extreem hoog totaal bedrag op.	Dit wordt op het prijzenblad aangepast.
14	Juridisch	Geheimhoudingsovereenkomst, algemeen	U heeft Bijlage 13, Geheimhoudingsovereenkomst bij deze aanbesteding gepubliceerd, echter geheimhouding is ook al opgenomen in artikel 17 van de ARBIT en artikel 6 van de Verwerkersovereenkomst. Door een extra geheimhoudingsovereenkomst te publiceren, legt u de inschrijvers een extra administratieve last op, welke eigenlijk niet noodzakelijk is. Inschrijver verzoekt u dan ook Bijlage 13, geheimhoudingsovereenkomst buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Hiermee gaat de aanbestedende dienst akkoord. Bijlage 13 'De geheimhoudingsovereenkomst' wordt niet van toepassing verklaard.

15	Juridisch	Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 2.3	Artikel 2.3 van de Verwerkersovereenkomst luidt als volgt: “[...] opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd.” In het Aanbestedingsrecht geldt dat de overheid geen disproportionele eisen mag stellen aan leveranciers. Het eisen dat de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd is een disproportionele eis die niet kan worden gegarandeerd. In een vonnis is daar het volgende over gezegd: “... dat ieder computersysteem uiteindelijk kan worden gehackt, zodat [de overheid] ook geen volledig hackfree systeem mocht verwachten” (ECLI:NL:GHARL:2018:7967). Bovendien eist de Algemene Verordening Gegevensbescherming in artikel 24 lid 1 dat verwerkingsverantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen nemen om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met deze verordening wordt uitgevoerd. Dit artikel vereist op geen enkele wijze dat deze maatregelen de bescherming van de betrokkenen waarborgt. Dit is in lijn met het vonnis waarin wordt gesteld dat volledige bescherming niet mag worden verwacht. Zowel de rechtspraak als de wetgever zijn het er over eens dat 100% beveiliging niet bestaat en een aanbestedende dienst de inschrijver daarvoor dus niet volledig aansprakelijk mag houden. Inschrijver verzoekt u derhalve het tekstdeel ‘en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd’ buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. Het tekstdeel is onjuist geciteerd/geïnterpreteerd, het gaat om de bescherming van de rechten van betrokkenen (de tekst luidt namelijk: “<i>en de bescherming van de rechten van de Betrokkene is gewaarborgd.</i>”), en niet om de 100% garantie dat er geen hack plaats kan of zal vinden. ECLI:NL:GHARL:2018:7967 wordt hier dus ten onrechte aangehaald. Het waarborgen van de rechten van betrokkenen is een essentieel element uit de AVG (wellicht is dit zelfs de basis van de AVG). Bovendien wijst artikel 24, eerste lid, van de AVG wel op de bescherming van de rechten van betrokkenen: “Rekening houdend met de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, alsook met de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, treft de verwerkingsverantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met deze verordening wordt uitgevoerd.”.
----	-----------	---	---	--

16	Juridisch	Artikel 84.3 ARBIT luidt ‘Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies.’ Aanbestedende dienst geeft aan niet verplicht te zijn tot het in gebruik nemen van Nieuwe Versies van programmatuur zulks onverminderd de bepaling dat Leverancier ten minste de laatste en voorlaatste versie onderhoudt. Inschrijver begrijpt dat aanbestedende dienst zich de vrijheid wenst te behouden een bepaalde update/upgrade door te voeren. Echter, updates / upgrades bevatten vaak verbeteringen aan de programmatuur. Als aanbestedende dienst ervoor kiest deze updates / upgrades niet te installeren, dan kan inschrijver de correcte werking van de programmatuur niet garanderen. Klopt onze aanname dat als aanbestedende dienst ervoor kiest nieuwe versies van programmatuur niet te installeren, aanbestedende dienst ermee akkoord gaat dat inschrijver de correcte werking van de programmatuur niet meer kan garanderen? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De Inschrijver garandeert de correcte werking van de programmatuur, ook als niet direct de nieuwste versie van de programmatuur wordt geïnstalleerd. Pas op het moment dat de programmatuur dusdanig verouderd is dat deze end-of-support is kan inschrijver aanspraak maken op het niet langer kunnen garanderen van de correcte werking van de programmatuur.
17	Juridisch	Artikel 76.2 ARBIT luidt als volgt ‘In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltermijnen en Reactietijden als Fatale termijnen.’ Inschrijver acht het redelijk dat de leverancier eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Functiehersteltermijnen en reactietijden worden normaliter vastgesteld in een service level agreement, waarin ook de consequenties van het niet halen van de service levels worden vermeld. Inschrijver verzoekt dan ook, omwille van rechtszekerheid, eventuele Fatale termijnen in een later stadium vast te stellen en artikel 76.2 ARBIT buiten beschouwing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	In de SLA worden eventuele functiehersteltijden, reactietijden en beschikbaarheid in goed overleg overeengekomen. Er is voor de aanbestedende dienst vooralsnog geen reden om artikel 76.2 ARBIT buiten beschouwing te laten.

18	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 73.2	Artikel 73.2 ARBIT luidt ‘De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.’ Veelvoorkomende problemen worden vaak verholpen in Nieuwe versies, door nieuwe of gewijzigde functionaliteiten. Artikel 73.2 verplicht de opdrachtgever niet om de nieuwe versies van de standaardprogrammatuur systematisch te installeren, maar verplicht opdrachtnemer wél om niet up-to-date software te onderhouden. Inschrijver verzoekt artikel 73.2 ARBIT als volgt te wijzigen: ‘De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als mits Opdrachtgever niet de Nieuwe versies of laatste modellen van een Product heeft geïnstalleerd.’ Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie het antwoord op vraag 16.
19	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 47	Inschrijver is niet de fabrikant van de software welke eventueel samen met de apparatuur wordt geleverd en bezit derhalve niet over de source code van de software. Om die reden vraagt inschrijver artikel 47 ARBIT niet van toepassing te verklaren. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	De aanbestedende dienst begrijpt niet goed over welk artikel dit nu gaat. In artikel 47 staat niks over broncode / source code. Daar waar de Inschrijver niet over de source code beschikt kunnen hier ook geen afspraken over worden gemaakt. Wel wil de aanbestedende dienst aanspraak maken op de configuratie/inrichting van de software voor de aanbestedende dienst.

20	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 27	In artikel 27 van de ARBIT heeft u de bepalingen omtrent overmacht opgenomen. In de huidige tijd zijn er helaas veel situaties waar inschrijvers geen enkele invloed op hebben. Denkt u hierbij aan grondstoffentekort (computer chips tekort), storingen in productie Leverancier (sluitingen fabrieken China als gevolg van COVID-19), ziekte van personeel (COVID pandemie), transportproblemen (container gebrek). In de zaak met kenmerk ECLI:NL:RBNHO:2022:3274, Rechtbank Noord-Holland, datum uitspraak 14 april 2022, datum publicatie 21 april 2022, is er een aanbestedingsprocedure van een Aanbestedende dienst waarbij er voor belangrijke onderdelen sprake is van een sterke verlenging van levertijd en dat in het algemeen geldt dat de supply chain problematiek in de markt op dit moment ernstig en onzeker is. De voorzieningenrechter achtte het hierbij aannemelijk dat de door Inschrijver geschetste problematiek als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de daardoor toegenomen energie- en grondstoffen schaarste mogelijk nog verder zal toenemen. De voorzieningenrechter was hierbij van oordeel dat de Aanbestedende dienst de hier besproken vertragingsrisico's, onder de geschetste omstandigheden, in het contract niet eenzijdig bij de inschrijver kan leggen en adviseert een meer evenwichtige regeling in het contract op te nemen. Inschrijver verzoekt u derhalve de genoemde situaties onder overmacht te laten vallen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Het ARBIT voorziet in de tekortkoming in de nakoming die niet voor de schuld of rekening van een partij komen. Dit is voldoende breed geformuleerd en biedt volgens de aanbestedende dienst voldoende waarborg.
----	-----------	---------------------------	--	---

21	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 26.4 sub d	In artikel 26.4 sub d ARBIT is opgenomen dat de aansprakelijkheidsbeperking niet geldt voor door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes. In het aanbestedingsrecht geldt dat de overheid geen disproportionele eisen mag stellen aan leveranciers. Het eisen van onbeperkte aansprakelijkheid wordt als disproportioneel gezien. In de door de overheid vastgestelde 'gids proportionaliteit' staat hierover: 'De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is'. Daarnaast is in een vonnis gezegd: "... dat ieder computersysteem uiteindelijk kan worden gehackt, zodat [de overheid] ook geen volledig hackfree systeem mocht verwachten" (ECLI:NL:GHARL:2018:7967). Zowel de rechtspraak als de wetgever zijn het er over eens dat 100% beveiliging niet bestaat en een aanbestedende dienst de inschrijver daarvoor dus niet volledig aansprakelijk mag houden. Inschrijver verzoekt u derhalve om artikel 26.4 sub d ARBIT buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. Artikel 26.4, onder sub d, van het ARBIT gaat over tekortschieten van de Inschrijver bij de uitvoering van de overeenkomst en daarbij de AVG schendt <i>en</i> de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, beide als gevolg van het schenden van wet- en regelgeving op het gebied van het beschermen van persoonsgegevens. Het maximeren van deze aansprakelijkheid zou afbreuk doen aan het met de AVG beoogde doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctioneren van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Dit heeft dus te maken met de privacy wetgeving, en niet met het gegeven dat ieder computersysteem in theorie gehackt kan worden en dat 100% beveiliging niet bestaat.
----	-----------	--------------------------------------	---	---

22	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 26.3	U vraagt in artikel 26.3 ARBIT om een maximale aansprakelijkheid van vier maal de hoogte van de Vergoeding per aanspraak voor schade, anders dan die bedoeld in artikel 26.2 ARBIT. Inschrijver vraagt u om te verduidelijken of dit om beroepsaansprakelijkheid gaat. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren. Voor zover het de beroepsaansprakelijkheid betreft verzoekt inschrijver u dit te maximeren op een bedrag van EUR 1.000.000 per jaar, aangezien dit een gebruikelijk bedrag is in de branche om voor verzekerd te zijn. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. De aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade betreft de wettelijke aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen en zaken. Die schade is veelal door een beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gedekt. De schades waar artikel 26.3 op doelt zijn alle andere schades die worden veroorzaakt doordat de Inschrijver tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen (onder de overeenkomst). Op grond van de wet zijn partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. In de ARBIT is desalniettemin voor gekozen de aansprakelijkheid van partijen te beperken. Daartoe is een limitering opgenomen. Daarbij is geen onderscheid gemaakt in soorten schade. De wet maakt dit onderscheid namelijk niet en bovendien ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om in het onderhavige geval de aansprakelijkheid nog verder te beperken.
----	-----------	-----------------------------	--	--

23	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 26.2	In artikel 26.2 ARBIT vraagt u om een maximale aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade van EUR 1.250.000. Om verzekeringstechnische redenen vragen wij u hier een maximaal bedrag per jaar aan te hangen, dit is gebruikelijk binnen de gehele branche en in het algemeen bij verzekeren van dergelijke risico's. Voorstel voor dit maximale bedrag per jaar is EUR 2.500.000. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. Op grond van de wet zijn partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. In de ARBIT is desalniettemin voor gekozen de aansprakelijkheid van partijen te beperken. Daartoe is een limitering opgenomen. Daarbij is geen onderscheid gemaakt in soorten schade. De wet maakt dit onderscheid namelijk niet en bovendien ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om in het onderhavige geval de aansprakelijkheid nog verder te beperken.
24	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 26.1	Artikel 26.1 ARBIT geeft u in de laatste zin aan dat de ene partij tegenover de andere partij aansprakelijk zal zijn voor de door deze geleden en/of te lijden schade. Dit is een nagenoeg onbeperkte aansprakelijkheid en kan de bedrijfsvoering van inschrijver ernstig in gevaar brengen, omdat dit zowel directe als indirecte schade kan betreffen. Deze schadevergoeding is voor indirecte schade ongebruikelijk bij het leveren van hardware. Inschrijver vraagt u dan ook om aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, echter alleen voor de eventuele levering van hardware en dus niet voor alle overige dienstverlening. Voor alle overige dienstverlening blijft artikel 26.1 ARBIT van toepassing.

25	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 19.8	In artikel 19.8 van de ARBIT is de meldplicht van Inbreuken opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u enkel de Inbreuken bedoelt welke betrekking hebben op de (persoons)gegevens van Aanbestedende Dienst. Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de Inbreuken melden welke betrekking hebben op uw (persoons)gegevens en geen Inbreuken welke betrekking hebben op (persoons)gegevens van derden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Het gaat om alle (persoons)gegevens die namens de aanbestedende dienst verwerkt worden.
26	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 17.5	Volgens artikel 17.5 van de ARBIT is bij schending van de geheimhoudingsplicht een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000,- per overtreding verschuldigd. Inschrijver acht deze boete disproportioneel en verzoekt deze te verlagen naar € 5.000,- Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	De aanbestedende dienst is van mening dat als data/imago gevoelige zaken op straat komen te liggen, € 50.000 niet disproportioneel is. De aanbestedende dienst zal hier redelijk mee omspringen.
27	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 14.3	Volgens artikel 14.3 ARBIT wordt een boete niet verrekend met eventueel te verhalen schadevergoeding. Een korting op Vergoeding of boete zorgt ervoor dat Opdrachtgever een tegemoetkoming krijgt voor eventueel geleden schade door niet (tijdig) nagekomen afspraken. Hoewel wij begrijpen dat een boete een punitief karakter heeft, profiteert Opdrachtgever daardoor echter van niet (tijdig) nagekomen afspraken. Dat is niet in lijn met het proportionaliteitsvereiste. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook eventueel in de toekomst nader overeen te komen kortingen op Vergoedingen of boetes in mindering te brengen op eventuele schadevergoedingen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. De aanbestedende dienst vindt artikel 14.3 van het ARBIT niet in strijd met het proportionaliteitsvereiste. Het doel van een eventuele boete is niet profiteren.

28	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 7.2	Artikel 7.2 van de ARBIT luidt 'Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever.' Inschrijver verzoekt de eigendom pas over te laten gaan op het gebruikelijke moment van betaling. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De vraagstelling is onduidelijk voor de aanbestedende dienst en kan hem derhalve niet beantwoorden. Wat verstaat u onder het gebruikelijke moment van betaling? En om welke betaling gaat het dan?
29	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 1.9	Het begrip 'Gebrek' wordt in artikel 1.9 van de ARBIT gedefinieerd als volgt: iedere storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet geschikt is voor het overeengekomen gebruik. Inschrijver neemt aan dat onder een Gebrek niet wordt verstaan storingen en/of mankement ontstaan door toedoen of schuld van Opdrachtgever. Is deze aannahme correct? Zo niet, dan verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Deze aannahme is niet correct. Artikel 1.9 van de Arbit gaat over het begrip 'gebrek'. De veroorzaker van het gebrek zelf heeft hier niks mee te maken. Hierover worden in latere teksten uitspraken over gedaan (zie bijvoorbeeld artikel 12.6).
30	Juridisch	ARBIT-2022, artikel 1.2	In artikel 1.2 van de ARBIT wordt het begrip 'Acceptatieprocedure' gedefinieerd als 'in de Overeenkomst vastgelegde procedure met behulp waarvan Opdrachtgever beoordeelt of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van de Prestatie.' In de Overeenkomst is echter geen Acceptatieprocedure beschreven. Inschrijver verzoekt u derhalve om een Acceptatieprocedure op te nemen in de Overeenkomst. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De acceptatieprocedure zal na gunning worden opgesteld in overeenstemming tussen de inschrijver en de aanbestedende dienst.
31	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 5.1	In artikel 5.1 van de Overeenkomst is een acceptatietermijn opgenomen van 30 dagen. Inschrijver acht een acceptatietermijn van 30 dagen disproportioneel lang en kan zodoende 'misbruikt' worden om betaling onredelijk lang uit te stellen of de garantietermijn op te rekken. Inschrijver verzoekt dit in te korten naar 14 dagen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat	De aanbestedende dienst herkent de mogelijkheden voor misbruik niet en gaat hiermee niet akkoord.

32	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 4.1	In artikel 4.1 geeft u aan dat de Oplevering een fatale termijn is. Een fatale termijn en het daaruit voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Artikel 4.1 van het ARBIT gaat niet over de vraag die u stelt. De aanbestedende dienst kan om die reden niet akkoord gaan met uw verzoek.
33	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 1.2	In artikel 1.2 van de Overeenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin ontbreken de licentievoorwaarden van de softwarevendor. Deze optie is wel in artikel 8.2 van de Overeenkomst opgenomen. Inschrijver verzoekt u derhalve de licentievoorwaarden toe te voegen en te laten prevaleren boven de andere voorwaarden van de Overeenkomst. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De door de inschrijver geboden oplossing is een combinatie van dienstverlening en bijbehorende licenties. Inschrijver dient dus altijd op zoek te gaan naar een werkende situatie voor de Aanbestedende dienst. Indien (wijzigingen in) de licentievoorwaarden van de softwarevondoren het voor de Inschrijver onmogelijk maken om de dienst te verlenen kan Inschrijver hier alternatieve oplossingen voor aan te dragen.
34	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 1.2	In artikel 1.2 van de Overeenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin prevaleert de Nota van Inlichtingen niet boven alle andere documenten. Wanneer er in de Nota van Inlichtingen aangegeven wordt dat een documenten aangepast zal worden, is het wenselijk om de Nota van Inlichtingen te laten prevaleren. Wanneer de Nota van Inlichtingen namelijk niet prevaleert, heeft deze aanpassing ook geen doorwerking in het betreffende document. Inschrijver verzoekt u derhalve de Nota's van Inlichtingen te laten prevaleren boven alle andere documenten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. De inhoud van de nota van inlichtingen is bij de contractering, daar waar van toepassing, verwerkt in de documenten die in de rangorde (artikel 1.2 van de overeenkomst) boven de Nota van Inlichtingen staan. Artikel 1.2 van de concept overeenkomst is aangepast.

35	Inhoud	403 verklaring	Gegadigde beschikt niet meer over een eigen jaarrekening omdat zij onderdeel is van een holding. Onze beursgenoteerde moedermaatschappij heeft een 403 verklaring gedeponneerd bij de kvk waarmee zij volledig aansprakelijk is. Gaat u ermee akkoord dat gegadigde de 403 verklaring mag indienen bij inschrijving (en niet een separate UEA) en dat bij verificatie de goedgekeurde jaarrekening met accountantsverklaring van onze beursgenoteerde moedermaatschappij wordt overlegd?	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. Elke inschrijver moet bij de inschrijving een UEA indienen. Als bijlage wordt de Holdingverklaring toegevoegd. Deze moeten alle inschrijvers invullen. TenderNed en de aanbestedingsleidraad worden conform aangepast.
36	Inhoud	Tekenbevoegde	Bij de Inschrijving dienen de documenten die ondertekening behoeven, te zijn ondertekend door een bevoegde bestuurder (natuurlijk persoon) dan wel een gevolmachtigde van Inschrijver. De bestuurder moet als zodanig vermeld staan in de handelsregisters van de Kamer van Koophandel (KvK). Klopt onze aanname dat de gevolmachtigde niet vermeld hoeft te staan in de handelsregisters van de Kamer van Koophandel?	Uw aanname klopt.
37	Inhoud	Inleverdeadline	De inleverdeadline staat gepland op zondag 18 december 23:59. Aangezien de deadline in het weekend valt verzoekt inschrijver om de inleverdeadline te verplaatsen naar maandag 19 december 23:59. Graag uw akkoord.	Zie het antwoord op vraag 5
38	Inhoud	Onderaannemer	In paragraaf 4.2 van de aanbestedingsleidraad staan de eisen opgenomen voor het doen van een beroep op een onderaannemer. Inschrijver maakt onderdeel uit van een groot concern waarin het gebruikelijk is dat de verschillende vennootschappen binnen het concern altijd gebruik kunnen maken van elkaars middelen, zoals een distributiecentrum of diensten. Inschrijver verzoekt u dan ook te bevestigen dat er geen beroep op een onderaannemer nodig is wanneer inschrijver middelen van de vennootschappen binnen het concern gebruikt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. U dient aan te geven van welke andere organisaties/bedrijven u waarvoor gebruik maakt om aan de minimum- en geschiktheidseisen te voldoen en/of bij de uitvoering van de dienstverlening. Wanneer u gebruik maakt van middelen/diensten van andere organisaties, ook al zijn dit zuster- of broeder bedrijven (zelfstandige juridische entiteiten) die onder dezelfde holding als uw bedrijf vallen, dient u dit middels een combinatie of middels hoofd-/onderaannemerschap te organiseren.

39	Inhoud	Taal	In paragraaf 4.12 van de aanbestedingsleidraad geeft u aan dat de inschrijving in de Nederlandse taal dient te zijn opgesteld en informatie in de Nederlandse taal dient te zijn opgesteld. Graag verzoeken wij u om akkoord te gaan met het overleggen van documenten in de Engelse taal, daar waar het gaat om documenten welke niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn voor inschrijvers. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan de gevraagde bewijsmiddelen maar ook de volmacht voor het aantonen van rechtsgeldige ondertekening. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.	Hiermee gaat de aanbestedende dienst akkoord.
40	Inhoud	Regelafstand	Is onze aanname juist dat de keuze voor de regelafstand een vrije keuze betreft?	Uw aanname is juist.
41	Inhoud	Hoofdstuk 5, paragraaf 5.4.5 pagina 27	Aangezien er geen maximum aantal pagina's is benoemd voor het sub Gunningscriterium Duurzaamheid stelt inschrijver een maximum aantal; pagina's van drie voor. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 2.
42	Inhoud	Hoofdstuk 5, pagina's 24 t/m 27	U geeft aan dat de op te leveren documenten met betrekking tot de sub gunningscriteria uit een maximum aantal pagina's mag bestaan. Gelet op het aantal te beschrijven onderwerpen is dit niet voldoende om de onderwerpen kwalitatief goed te beschrijven. Staat u toe om het aantal pagina's te verhogen naar onderstaand voorstel: - o Migratieplan: Van 4 naar 8 pagina's - o Beveiliging en risico's: Van 3 naar 6 pagina's - o Key Performance Indicators (KPI's): Van 10 naar 12 pagina's - o Communicatie en SPOC-functie: Van 3 naar 6 pagina's	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord.
43	Inhoud	Bijlage 7; Programma van eisen	EB1: Moet er rekening worden gehouden met een minimale retentietijd en bewaarplicht bij het maken van back-ups?	Ja, hiermee moet rekening worden gehouden.

44	Inhoud	Kerncompetenties en referenties	Opdrachtnemer is onderdeel van een holding/moedermaatschappij met meerdere MSP providers welke onderling nauw samenwerken, kennis en mensen uitwisselen, competenties inzetten en gezamenlijk op klanten projecten uitvoeren. Wordt dit gezien als onderaanneming?	Zie het antwoord op vraag 38.
45	Juridisch	Certificaten en ISO normeringen	Opdrachtgever is onderdeel van een holding/moedermaatschappij met meerdere MSP providers welke beschikken over; ISEA 4203, SOC2, ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 en NEN 7510. Wij als directe opdrachtgever onder de holding zijn bezig met de hercertificering van ISO 9001 en ISO 27001 welke voor 1 juni 2023 is afgerond. Volstaat dit met de gestelde knock-out criteria"?	Inschrijver dient op het moment van inschrijving te beschikken over de gevraagde geldige certificaten. Deze moeten binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van het gunningsbesluit ingediend worden.
46	Proces	Wijze van indiening inschrijving	Stelt Opdrachtnemer nog eisen aan maximaal aantal pagina's voor de kwaliteitsvragen 5.4.1 t/m 5.4.5?	Voor 5.4.1 t/m 5.4.4 zie de aanbestedingsleidraad. Voor 5.4.5 zie het antwoord op vraag 2.
47	Inhoud	Aanschaf Microsoft365 licenties	Mogen wij aannemen dat het gestelde bedrag voor de besteding van Microsoft licenties buiten de gestelde maximale begroting van 195.000 valt?	Dat mag u aannemen. (Microsoft) licenties voor het maken van back-ups dienen wel te worden meegenomen in de begroting / het prijzenblad.
48	Inhoud	Aanschaf Microsoft365 licenties	Opdrachtgever geeft aan open te staan deze licenties via nieuwe Opdrachtnemer te laten verlopen. Welke criteria worden hieraan gesteld?	Wanneer het laten verlopen via de nieuwe opdrachtnemer financiële voordelen met zich meebrengt en/of het leveren van de dienst vergemakkelijkt voor de aanbestedende dienst.
49	Inhoud	Azure spend kosten	Mogen wij aannemen dat het gestelde bedrag voor jaarlijks azure spend binnen de gestelde maximale begroting van 195.000 valt?	Dat mag u aannemen. De Azure spend valt binnen de gestelde maximale begroting van € 195.000,-.
50	Inhoud	Security Operations Center (SOC) voorzieningen	Stellen wij correct dat de SOC - SIEM dienstverlening, alsmede daarbij horende begroting buiten de maximale begroting van 195.000 per jaar valt?	Dit is correct.

51	Proces	Kansendossier	Verwacht Opdrachtgever een kansendossier waarin aanbieder aanvullende optionele zaken zoals bijv. SOC - SIEM dienstverlening kan beschrijven en aanbieden?	Een kansendossier is geen onderdeel van de aanbesteding.
52	Inhoud	Transformatie werkplek	Staat opdrachtgever open voor transformatie van de werkplek ter verbetering van de ICT dienstverlening, of wenst zij expliciet de huidige opzet in huidige vorm te behouden?	De huidige setting staat er nog niet zo lang. De aanbestedende dienst wil in eerste instantie graag over zoals het nu is. Graag kijken we samen met de inschrijver naar verbeterpotentieel. Gezien de vele wijzigingen in deze nieuwe organisatie wensen we op dit moment geen al te intensieve wijzigingen.
53	Inhoud	Eis - EW7: Werkplekken worden op afstand leeg of onbruikbaar gemaakt bij verlies of diefstal	Mag opdrachtgever ervanuit gaan dat het whipen van deze apparaten (zodra deze online zijn) gecombineerd met vooraf zware encryptie hiermee aan de eis voldoet?	Ja, u mag hier van uitgaan.

54	Inhoud	Eis -EW9: Inschrijver beheert de toegang tot de data/applicat ies van de aanbesteden de dienst vanaf de telefoons van de medewerker s. De telefoons van de medewerker s zijn geen eigendom van de aanbesteden de dienst.	Begrijpen wij goed dat Opdrachtgever in overleg met medewerkers een beleid hebben waarbij persoonlijke apparaten van medewerkers, als "managed apparaat" mag worden gezien en dat Opdrachtgever beheertools van hierop wordt toegestaan?	De apparaten mogen niet als managed apparaat worden gezien. Het gaat hierbij om managed applications van de aanbestedende dienst op een apparaat dat eigendom is van de medewerkers.
----	--------	--	---	---

55	Inhoud	EB3 De Inschrijver voorziet in een Voice Over IP (VOIP) Telefonie dienst via Teams/Microsoft (Microsoft Teams Phone) voor een telefooncentrale dienst voor het secretariaat (5 personen).	Verstaat deze eis uitsluitend het 'ontsluiten' van Voice Over IP Telefonie via Teams in een PABX functionaliteit. Of verwacht Opdrachtgever ook PSTN diensten vanuit een operator dienst?	Zie ook het antwoord op vraag 83. Functioneel moet er een centraal nummer komen dat door meerdere secretariaat medewerkers kan worden beantwoord. Zij moeten kunnen doorverbinden naar mobiele nummers.
56	Contract	Planning & Implementatie periode	Mogen wij ervanuit gaan dat de re-transitie van huidige IT dienstverlening in de periode 1 februari t/m 1 maart plaats vindt en de daadwerkelijke dienst vanaf 1 maart van start gaat?	Zie het antwoord op vraag 6.
57	Inhoud	Re-transitie afspraken huidige leverancier	Beschikt Opdrachtgever over huidige re-transitie afspraken met de huidige dienstverlener?	Ja.
58	Inhoud	Aanvullende documenten	Verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer naast kwaliteitsvragen 5.4.1 t/m 5.4.5 ook template documenten mee stuurt van de SLA/XLA/DAP/Re-transitieplan? Of dienen deze in de kwaliteitsvragen zijn opgenomen?	Bij hoofdstuk 5.4.3 van de aanbestedingsleidraad moet een SLA en voorbeeld Service Level Rapportage worden ingediend.

59	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 1.3, pagina 9	Het in beheer nemen/migreren van de huidige Microsoft 365, Intune en Azure omgevingen vereist medewerking van de huidige leverancier. In hoeverre is er reeds een exit-plan aanwezig bij de huidige leverancier?	De huidige leverancier is verplicht tot het opstellen van een exit-plan. Dit zal voor 1 februari gereed zijn.
60	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 1.3, pagina 9	Welk type beheer, remote of onsite, is gewenst als het gaat om het beheer van de fysieke werkplekken en mobiele telefoons?	Zie het aantal uren per jaar voor (on-site) werkzaamheden in het prijzenblad.
61	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 1.3, pagina 9	Printerdiensten staat hier als onderdeel van de "werkplek als dienst" separaat vermeld. Wat is de scope van de printerdiensten volgens opdrachtgever?	Zie het antwoord op vraag 12.
62	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 1.3, pagina 9	Printerdiensten staat hier als onderdeel van de "werkplek als dienst" separaat vermeld. Van welke printeroplossing maakt de opdrachtgever nu gebruik? Zijn er specifieke afspraken gemaakt met de printerleverancier en zo ja, welke?	Zie het antwoord op vraag 12.

63	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 1.4, pagina 10	Hier wordt gesproken over "Medewerkers van de Aanbestedende dienst kunnen op elk moment en elke locatie toegang krijgen tot de applicaties en data waar zij bij mogen." Waar staat deze data nu fysiek opgeslagen?	In de microsoft omgeving
64	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 1.4, pagina 11	Hardware aanschaf - Kan er een hardware overzicht (laptops, printers etc) beschikbaar gesteld	De Aanbestedende dienst beschikt momenteel over 150 laptops. Hardware aanschaf betreft een mogelijke uitbreiding op het contract op een later tijdstip. Dit is voor nu minder relevant voor het invullen van de aanbesteding.
65	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 1.4, pagina 11	Aanschaf Microsoft365 licenties - Kunt u inzicht geven in de benaming en aantallen van alle Microsoft365 licenties?	Zie antwoord op vraag 47 m.b.t. Microsoft (365) licenties.
66	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 1.4, pagina 11	Aanschaf Microsoft365 licenties - Inschrijver heeft geen invloed op het prijsbeleid van Microsoft. Het is gebruikelijk dat prijswijzigingen van leveranciers zoals Microsoft door te berekenen aan de (eind)klant. Kunt u hiermee akkoord gaan onder de voorwaarde dat inschrijver haar uiterste best doet om de meest passende en kosteneffectieve licenties te blijven selecteren?	Zie antwoord op vraag 47 m.b.t. Microsoft (365) licenties.

67	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 1.4, pagina 11	Aanvullende applicaties - Voor Microsoft365 dient in het kader van een adequaat licentiebeleid goed te worden bekeken wat de behoeften zijn van de verschillende gebruikersgroepen binnen Invest International, om hierop de juiste set aan applicaties af te stemmen. Hoe zien de verschillende gebruikersgroepen eruit en hoe is de verdeling van de groepen in relatie tot de applicaties?	Zie antwoord op vraag 47 m.b.t. Microsoft (365) licenties.
68	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 3.10.1, pagina 16	Er wordt door de opdrachtgever niet om een beschrijving van de oplossing of aanbodscoope gevraagd, waarin omschreven staat waaruit de aanbidding bestaat en daarmee zo goed mogelijk kan aansluiten op de projectdoelstellingen van Invest International. Staat de opdrachtgever open om een een beschrijving van de oplossing of aanbodscoope van maximaal 6 pagina's te ontvangen?	Nee.
69	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 5.4.1, pagina 25	De opdrachtgever geeft aan dat het op te leveren documenten uit een maximum aantal 4 pagina's mag bestaan. Gelet op het aantal te beschrijven onderwerpen is dit niet voldoende om de onderwerpen kwalitatief goed te beschrijven. Staat u toe om het aantal pagina's te verhogen naar 6 pagina's?	Zie het antwoord op vragen 42 en 46.
70	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting, Paragraaf 5.4.2, pagina 26	De opdrachtgever geeft aan dat het op te leveren documenten uit een maximum aantal 3 pagina's mag bestaan. Gelet op het aantal te beschrijven onderwerpen is dit niet voldoende om de onderwerpen kwalitatief goed te beschrijven. Staat u toe om het aantal pagina's te verhogen naar 5 pagina's?	Zie het antwoord op vragen 42 en 46.

71	Inhoud	Bijlage 7 Programma van eisen, EM3	De opdrachtgever stelt als eis dat de in beheer name / migratie als een resultaatverplichting wordt afgenomen en vóór 1 maart 2023 is uitgevoerd. Echter, Leverancier kan in redelijkheid niet aan welke termijn dan ook worden gehouden indien het overschrijden ervan verband houdt met de omstandigheid dat: (i) Opdrachtgever zelf niet of niet tijdig de noodzake medewerking verleent aan de uitvoering van de overeenkomst, of (ii) Opdrachtgever zelf niet of niet alle door voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie verstrekt, of (iii) Opdrachtgever zelf de voor de ongestoorde voortgang van de werkzaamheden van Leverancier benodigde besluiten (bijvoorbeeld besluitvorming over het Implementatieplan, de Acceptatieprocedure/-test) niet of niet tijdig neemt, of (iv) door Opdrachtgever ingeschakelde derden - waaronder een of meer van de (huidige of toekomstige) leveranciers (o.a. software-vendors en andere ICT-leveranciers) - hun medewerking niet, niet tijdig of anderszins gebrekkig verlenen en/of de door voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie niet verstrekken, of (v) sprake is van meerwerk of sprake is van wijziging van de opdracht door of op verzoek van Opdrachtgever zelf. Bent u bereid deze redelijke nuancering op EM3 te aanvaarden?	Zie het antwoord op vraag 6 mbt de migratietermijn. De aanbestedende dienst gaat er vooralsnog vanuit dat er geen redenen zijn waarom deze datum niet gehaald kan worden. Zij geeft haar volledige medewerking voor een succesvolle implementatie.
72	Inhoud	Bijlage 7 Programma van eisen, EH1	Thans wordt de server omgeving tbv Exact gehost op het Azure platform. Staat de opdrachtgever er voor open om deze server omgeving te hosten op een Nederlands Private en vooral Secure Cloud platform?	Nee.

73	Inhoud	Bijlage 10 Concept overeenkomst kantoorauto mativering en hosting, Artikel 7.7, pagina 6	Opdrachtgever stelt dat de tarieven tot maximaal 2 procent verhoogd kunnen. Geldt dit ook voor licenties die bij derde partijen worden afgenomen zoals bijvoorbeeld Microsoft? Inschrijver heeft hier namelijk geen invloed op. Inschrijver gaat er vanuit dat licentie prijsverhogingen van leveranciers wel doorbelast kunnen worden.	Zie het antwoord op vraag 47 voor Microsoft licenties. Wanneer inschrijver aantoont dat licentiekosten hoger liggen dan de kosten die worden doorbelast aan de aanbestedende dienst, kan, in overleg met de aanbestedende dienst, voor het verschil extra doorbelasting plaatsvinden. De aanbestedende dienst behandelt de aanvraag hiervoor naar alle redelijkheid.
74	Inhoud	Programma van eisen	Welke monitoring / ticket applicatie wordt er momenteel gebruikt?	Monitoring en ticket applicatie worden geleverd door de huidige leverancier. Welke dit zijn is niet relevant voor de beantwoording.
75	Inhoud	Programma van eisen	Welke applicatie is Software as a Service?	Meerdere applicaties bijvoorbeeld: IHS Markit, Afas Insite, Talent Excellence. De SAAS applicaties vallen buiten deze aanbesteding.
76	Inhoud	Programma van eisen	Welke applicatie wordt lokaal op een fysieke werkplek geïnstalleerd?	Zie het programma van eisen: EW2.
77	Inhoud	Programma van eisen	Welke applicatie is gebaseerd op een Client - Server inrichting?	Geen enkele applicatie. Exact wordt ontsloten via VDI. Hiervoor is een remote desktop client nodig.
78	Inhoud	Programma van eisen	Welke applicatie maakt gebruik van een database?	De Exact omgeving draait op Azure servers waar ook een SQL server en databases voor zijn ingericht. De overige applicaties zijn SAAS.
79	Inhoud	Programma van eisen	Welke database, dan wel databases word(en)(t) er gebruikt?	SQL
80	Inhoud	Programma van eisen	Welke Back-up oplossing voor Microsoft 365 wordt momenteel gebruikt?	Back up van de Office365 omgeving wordt geleverd door de huidige leverancier. Welke dit is, is niet relevant voor de beantwoording van deze vraag.
81	Inhoud	Programma van eisen	Beschikt de Aanbestedende dienst al over een SIP trunk?	Ja.

82	Inhoud	Programma van eisen	Beschikt de Aanbestedende dienst over een internetlijn specifiek voor Voice over IP telefonie?	Nee.
83	Inhoud	Programma van eisen	Wat zijn de functionele voorwaarden waaraan de Voice over IP telefonie via Teams Phone dient te voldoen?	Dat de aanbestedende dienst bereikbaar is en kan doorverbinden naar mobiele telefoons.
84	Inhoud	Programma van eisen	Wat wordt verstaan onder het voorzien in twee verschillende meeting rooms?	Zie het antwoord op vraag 8.
85	Inhoud	Programma van eisen	Wat wordt verstaan onder de Aanbestedende dienst account?	Zie het antwoord op vraag 8.
86	Inhoud	Programma van eisen	Hoe verhoudt zich eis EB4 ten opzichte van eis EW8?	Inschrijver beheert de Teams omgeving met daarin de Teams meeting room accounts. De andere leverancier beheert de apparatuur (hardware en firmware).
87	Inhoud	Programma van eisen	Wat wordt verstaan onder 'functioneel'?	Dat de laptops goed (blijven) werken.
88	Inhoud	Programma van eisen	Maakt de Aanbestedende dienst gebruik van een Antivirus / Antispam oplossing?	Ja.
89	Inhoud	Programma van eisen	Zo ja, welke?	De aanbestedende dienst acht het antwoord op deze vraag niet relevant voor uw inschrijving.
90	Inhoud	Programma van eisen	1)Welke Applicatie beheertool wordt er gebruikt? 2)Wordt er gebruik gemaakt van een Windows OS? 3)Wordt er gebruik gemaakt van een MAC OS?	1) Intune, 2) ja, 3) nee.
91	Inhoud	Programma van eisen	Hoe worden de telefoons van de medewerkers momenteel beheerd? Hoe worden de applicaties op de telefoons van de medewerkers momenteel beheerd?	De aanbestedende dienst acht het antwoord op deze vraag niet relevant voor uw inschrijving.
92	Inhoud	Programma van eisen	Hoe is de back-up en restore voorziening momenteel ingeregeld?	Dit is een cloudoplossing met afspraken over retentietijd.
93	Inhoud	Programma van eisen	Op welke applicaties, naast Exact, wordt er al op basis van Single Sign On / Single Account geauthenticeerd?	Zie het antwoord op vraag 10.

94	Inhoud	Programma van eisen	1) Maakt de Aanbestedende dienst al gebruik van een multifunctionele printer? 2) Zo ja, wie is de leverancier en wat is de looptijd van het printercontract? 3) Als dit niet geval is, dient Inschrijver dan een multifunctionele printer aan te bieden? 4) Welke printoplossing wordt er gebruikt? 5) Betreft het hier externe communicatie gerelateerd aan de Aanbestedende dienst?	1) ja, 2) de huidige IT-leverancier, contract loopt tot 1 maart 2023, 3) Inschrijver dient een multifunctionele printer aan te bieden, 4) cloud printoplossing, 5) deze vraag begrijpt de aanbestedende dienst niet en kan hem om die reden niet beantwoorden.
95	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting	Onder de holding vallen drie dochtervennootschappen. Dit betekent wellicht meerdere maildomeinen. Gebruiken de medewerkers dezelfde suffix (voorbeeld : xxxx@investinternational.nl)? Of maken de medewerkers gebruik van meerdere aliassen?	Alle medewerkers hebben een mailadres xxxx@investinternational.nl.
96	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting	Welke Wifi versie (5 of 6) wordt er gebruikt? Is het Wifi netwerk dekkend voor de gehele kantoorlocatie dan wel verdieping(en) van Aanbestedende dienst? Welke fabrikant wordt er gebruikt voor de Wifi Access Points?	Wifi valt buiten deze aanbesteding. Er kan worden uitgegaan van een goed werkende Wifi omgeving,
97	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting	1) Hoe is de onderverdeling van de diverse Microsoft 365 licenties in aantallen per licentie per medewerker / entiteit? 2) Als Inschrijver een eigen Security Operations Center afdeling in huis heeft is er dan een mogelijkheid om inschrijver deel te laten nemen aan selectiekeuze van een leverancier voor een SOC? 3) De aanvangdatum van de overeenkomst wijkt af van de datum van overeenkomst welke staat beschreven in hoofdstuk 3. 4) Aanbestedingsprocedure. 3.4 planning. Van welke aanvangsdatum mag inschrijver uitgaan?	1) Zie antwoord vraag 47, Microsoft 365 licenties vallen buiten deze aanbesteding, 2) nee, SOC is geen onderdeel van de aanbesteding, 3) De aanvangsdatum van de overeenkomst is 1 februari 2023. De data in de aanbestedingsleidraad, de concept overeenkomst en de termijnen op TenderNed worden conform aangepast, 4) zie het antwoord op vraag 6.
98	Inhoud	B03.001.202 2 Aanbestedin gsleidraad ICT Hosting	5.4.5 sub gunningscriterium "Duurzaamheid" pag. 27 Dit maximaal hoeveel pagina's mag dit uitgewerkt worden?	Zie het antwoord op vraag 2.

99	Inhoud	prijzenblad	Servicedesk, Beheer365+Intune: 1)Omvat het tarief ook de Microsoft 365 licenties? 2)Hoe zijn de 200 accounts opgezet ten aanzien van inzet licenties? 3)Van de genoemde 170 accounts, hoeveel hiervan zijn extern? 4)Waar baseert de Aanbestedende dienst de genoemde kosten van Microsoft doorbelast aan Inschrijver op? 5)Welk type Azure Harde Schijf (Standard HDD, Standard SSD of Premium SSD) wordt er per virtual machine gebruikt? 6)Zijn er naast de genoemde harde schijven nog andere harde schijven gekoppeld aan de virtual machines? 7)Zo ja, welke andere harde schijf in capaciteit en type zijn er dan per virtual machine gekoppeld? 8)Wordt de Azure omgeving ontsloten via een VPN Gateway? 9)Zo ja, welke versie VPN Gateway wordt er gebruikt? 10)Wordt de Azure omgeving ontsloten via een Azure Firewall? 11)Zo ja, betreft het dan een Azure Firewall of een virtuele firewall van een andere leverancier? 12)Hoeveel Azure IP adressen zijn er actief? 13)Zijn dit Statische of Dynamische IP Adressen, of een combinatie? 14)Wat is de concurrency ten aanzien van het aantal gelijktijdig ingelogde medewerkers op de Azure Virtual Desktop omgeving? 15)Hoe worden de applicaties vanuit Azure, dan wel Azure Virtual Desktop ontsloten naar de medewerkers?	1) Zie het antwoord op vraag 47, 2) de aanbestedende dienst acht het antwoord op deze vraag niet relevant voor uw inschrijving, 3) Er kan worden uitgegaan van 30 externe accounts, 4) Bestaande Azure omgeving voor 1 applicatie inclusief test-omgeving, 5) dit is niet relevant voor de beantwoording. Er kan worden uitgegaan van de huidige Azure inrichting die doorbelast wordt aan de Aanbestedende dienst, 6) Dit is niet relevant voor de beantwoording. Er kan worden uitgegaan van de huidige Azure inrichting die doorbelast wordt aan de Aanbestedende dienst, 7) NVT, 8) er wordt gebruik gemaakt van Network Security Groups/Network Security Gateways (NSG), 9) NVT, 10) Er wordt gebruik gemaakt van Network Security Groups/Network Security Gateways (NSG), 11) zie 10, 12) circa 10, 13) dit zijn statische IP Adressen, 14) Dit is niet relevant. De huidige sizing voldoet en die moet in beheer worden genomen, 15) het betreft 1 applicatie die als Azure Virtual Desktop wordt ontsloten naar de medewerkers.
----	--------	-------------	--	--