

Nota van Inlichtingen aanbesteding ICT Beheer CCNV 2022/0905WMA

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Bestek				
1.	Algemeen		Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle benodigde licenties door de Opdrachtgever aangeschaft worden?	Correct, dit gaat via de Opdrachtgever. Uitzondering hierop is Hello ID, zie ook vraag 13.
2.	8	3.3	Opdrachtgever geeft aan dat Opdrachtnemer bij toetsweken en examens bij opdrachtgever op locatie aanwezig dient te zijn. Om hoeveel toets- en examenmomenten gaat het?	Het gaat om 4 toetsweken die dit schooljaar in de maanden november, januari, april, juni vallen. Na iedere toetsweek is na ongeveer 4 weken een herkansingsmoment waarbij aanwezigheid nodig is, en een examenperiode verdeeld over 2 of 3 tijdvakken (zie data examens in bijlage jaarplanning).
3.	8	3.3	Op welke wijze worden de digitale toetsen- en examens afgenomen? Welk typen devices worden hiervoor ingezet?	Er zijn 2 officiële toetslokalen. Device type laptops en desktops. Leerlingen maken de toets digitaal. Deze wordt opgeslagen op een usb-stick.
4.	8	3.3	Welke acties en handelingen zijn vereist om de toetsen en examens digitaal te kunnen afnemen?	Vooraf check of de verschillende devices werken, of het internet eraf is indien dat moet, kortom een soepel lopende opstart. Verder de computers/laptops claro-read proof maken. Aanwezigheid moet gegarandeerd zijn om direct actie te kunnen ondernemen in geval van een probleem.
5.	8	3.3	OG wil tijdens de looptijd van de overeenkomst een grote mate van flexibiliteit om gedurende het contract gefaseerd te kunnen wijzigen. Is de aanname correct dat deze buiten de initiële overeenkomst vallen? En leiden tot een aanpassing daarvan?	Ja, een omschakeling verder naar de Cloud is geen onderdeel voor nu, maar zal met de Opdrachtnemer verder worden uitgewerkt en mogelijk worden doorgevoerd.
6.	8	3.3	OG geeft aan te verwachten dat zij verder overgaat naar de inzet van meer digitale content en merkt terecht op dat hiervoor de gehele infrastructuur nog beter op orde moet zijn. Begrijpen wij goed dat de benodigde werkzaamheden buiten de initiële overeenkomst vallen?	Correct, dit valt buiten de initiële opdracht. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij hiervoor input aan zal leveren. Op basis hiervan zullen keuzes gemaakt worden. Opdrachtgever kan overwegen om de nieuwe situatie opnieuw als Tender in de markt te zetten.
7.	8	Omschrijving en omvang van de opdracht	Onder 3.3 Omschrijving en omvang van de opdracht staat "CCNV heeft geen eigen ICT-medewerker in dienst", in bijlage 1 spreekt u echter over "servicedesk en systeembeheer van opdrachtgever". Zou u kunnen uitleggen hoe de ICT-afdeling van CCNV eruit ziet?	Er is geen eigen ICT afdeling, de servicedesk binnen de organisatie van Opdrachtgever wordt bemand door de Opdrachtnemer.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
8.	9	3.3	De ICT-beheerder is verantwoordelijk voor het serverbeheer. Is Opdrachtgever voornemens het eigen serverpark uit te faseren en een overstap naar de Cloud te maken? Zo ja binnen welke termijn?	Dit is afhankelijk van de nog te maken keuzes. Zie ook antwoorden vraag 5 en 6.
9.	9	Volledige ontzorging	Opdrachtnemer gaat ervan uit dat het installeren van de multifunctionals onder SPOC valt en niet onder de taken van Opdrachtnemer. Kunt u dit bevestigen?	Installeren wordt gedaan door de leverancier van de multifunctionals. Het opnemen in het Netwerk geschiedt door en is dus een taak van de Opdrachtnemer.
10.	9	Huidige situatie	In de tekst staat "Per 1 oktober 2023 zijn de licenties voor de wifi controller verlopen." Wij nemen aan dat dit "Per 1 oktober 2022 zijn de licenties voor de wifi controller verlopen." moet zijn. Kunt u dit bevestigen?	De licenties zijn een jaar verlengd tot 1 oktober 2023.
11.	10	3.3	Kunt u aangeven welk type telefooncentrale momenteel in gebruik is en van welke VOIP-oplossing gebruik wordt gemaakt?	3CX, centrale lokaal gehost, trunks extern
12.	10	3.3	Opdrachtgever vermeldt 'enkele koppelingen'. Kunt u aangeven welke koppelingen nog meer van toepassing zijn?	Ad connect naar O365. Koppeling tussen magister en de AD (via HelloID)
13.	10	3.3	De koppeling met Magister vindt plaats via HelloID van Tools4Ever waarbij 2ICT de licentie heeft. Blijft deze koppeling in stand of dient inschrijver hiervoor een oplossing mee te nemen in de inschrijving?	De inschrijver dient dit in haar aanbieding op te nemen.
14.	10	Monitoring service	De eisen die onder het kopje monitoring service vallen suggereren dat opdrachtnemer gebruikersbeheer uit moet voeren. Kunt u dit bevestigen?	Correct.
15.	10	Monitoring service	Opdrachtnemer gaat ervan uit dat zij gebruik kan maken van de PRTG licenties van CCNV ten behoeve van de monitoring, kunt u dit bevestigen?	U dient deze bij uw aanbieding op te nemen. Na gunning wordt dit verder inhoudelijk besproken.
16.	10	Remote beheer	Opdrachtgever vraagt om het beheer van een telefooncentrale. Kan opdrachtgever uitleggen wat hier van opdrachtnemer wordt verwacht? Gaat dit om het beheer van de server of ook het beheer van de applicatie?	Beiden.
17.	10	Remote beheer	Welke dienstverlening door Opdrachtnemer wordt er op de glasvezel netwerken verwacht?	Dat de opdrachtnemer tevens waakt voor het feit dat de redundancy op de juiste wijze blijft werken.
18.	11	Remote beheer	Blijven de glasvezel netwerken gehandhaafd in de nieuwe overeenkomst?	Ja.
19.	11	3.4	Opdrachtgever vraagt het beheer van on-premise servers & storage, alsook Azure en Microsoft 365. Daarnaast geeft opdrachtgever aan gefaseerd en gereguleerd een doorontwikkeling te ondergaan. Een van de stappen in dat proces is het uitfasen van on-premise servers & storage. Heeft opdrachtgever voor dat onderdeel een termijn in gedachten?	Neen, zie antwoord vragen 5 en 6.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
20.	11	Gewenste situatie	CCNV wil gefaseerd en gereguleerd een doorontwikkeling ondergaan die verbeteringen voor de organisatie brengt. Opdrachtnemer is van mening dat dit een (volledige) overgang naar de cloud inhoudt. Wij zijn benieuwd naar de visie van CCNV ten aanzien van het migreren naar de cloud. Is dit iets waar CCNV vanaf het begin van de looptijd voor open staat?	Zie antwoorden vraag 5 en 6. De visie hierin wordt in samenspraak met de opdrachtnemer verwoord.
21.	16	4.11	In paragraaf 4.11 van het bestek 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. 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 gebruiken voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Binnen een concern wordt niet gezien als onderaanneming.
22.	24	7.2	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 terbeschikkingstellingsverklaring en separate UEA) en dat bij verificatie de goedgekeurde jaarrekening met accountantsverklaring van onze beursgenoteerde moedermaatschappij wordt overlegd?	Ja, een 403 verklaring is afdoende.
23.		7.5	In open vraag 1 vraagt CCNV om verschillende plannen (transitie/migratieplan, exit plan en beveiligings/continuïteitsplan) toe te voegen aan de uitvraag. Wij snappen dat Opdrachtgever graag wil weten wat Opdrachtnemer opneemt in deze plannen. Echter is de inhoud van deze plannen zo afhankelijk van de situatie op locatie en maken wij deze plannen altijd in samenspraak met de opdrachtgever. Door deze plannen in dit stadium toe te voegen aan de inschrijving ontvangt opdrachtgever straks generieke plannen die niet gelijk zijn aan de daadwerkelijke plannen in de uitvoering. Ons voorstel is om in plaats van de uitwerking van deze plannen een visie op deze plannen toe te voegen. Gaat u hiermee akkoord?	De documenten, mogelijk toch gebaseerd op deze uitvraag, zijn voldoende. Na gunning dienen deze verder ingevuld c.q. op maat voor de opdrachtgever aangepast te worden.

Bijlage 1. Programma van Eisen				
24.	4	Overig, personeel	In de paragraaf 'Overig' van het Programma van Eisen geeft u aan dat op eerste verzoek een VOG van medewerkers van inschrijver overlegd dient te worden. Vanwege privacyrechtelijke overwegingen verzoekt inschrijver u te volstaan met een verklaring van inschrijver waarin staat aangegeven dat de betreffende medewerkers in bezit zijn van een geldige VOG. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Akkoord, een verklaring van de opdrachtnemer is hierin voldoende.
25.			Het aanhouden van 1 vaste beheerday is niet wenselijk voor regulier onderhoud. Kan opdrachtgever bevestigen dat de vaste beheerday alleen geldt voor onderhoud on premise? Zo kan regulier onderhoud wat geen invloed heeft op werking voor gebruikers ook buiten deze periode/day uitgevoerd worden	Betreft onderhoud on premise. Groot onderhoud wordt in de vakanties uitgevoerd.
26.			"De beschikbaarheid minimaal 99,5% per maand is gedurende het service window van 24/7." Een servicewindow van 24/7 is niet haalbaar. Kunt u bevestigen dat dit het servicewindow moet zijn zoals aangegeven in de SLA van inschrijver?	U dient bij de beantwoording van de openvraag 3 aan te geven welke service window wel haalbaar is.

Bijlage 3a. Overeenkomst				
27.	3	Artikel 2.2	In artikel 2.2 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.	Alle toezeggingen vanuit de nota's van inlichtingen zullen verwerkt worden in de verschillende van toepassing zijnde overeenkomsten en documenten die bij de overeenkomsten behoren.
28.	3	Artikel 3	Uit artikel 3 van de Overeenkomst blijkt dat de maximale looptijd 9 jaar (3 + 3 * 2) betreft. Wat is de reden dat u afwijkt van de voor raamovereenkomsten gebruikelijke looptijd van 4 jaar? Graag uw motivering.	Gezien de hoeveelheid aan informatie is gekozen om deze overeenkomst niet als raamovereenkomst uit te vragen maar als overheidsopdracht. Opdrachtgever wenst een partner die zich voor langere tijd aan de school verbindt. Gezien de verwachte initiële kosten aan migratie/transitie is hier tevens voor gekozen.
29.	4	Artikel 5.2	In artikel 5.2 van de Overeenkomst geeft u aan dat de leveringstermijn 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.	Akkoord, een ingebrekestelling met daarin opgenomen een termijn voor herstel zal altijd in de procedure van toepassing zijn.
30.	10.7	Artikel 12.5	In artikel 12.5 van de Overeenkomst bepaalt dat u desgewenst inzage in de polis van Leverancier kunt krijgen. Inschrijver verzoekt u in plaats van inzage in de polis, het verzekeringscertificaat te mogen overleggen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Een verzekeringscertificaat mag ook.
31.	11.7	Artikel 12.6	In artikel 12.6 van de Overeenkomst geeft u aan dat Opdrachtgever niet aansprakelijk is voor schade die Opdrachtnemer lijdt, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Opdrachtgever. Inschrijver acht een dergelijk vergaande uitsluiting van de aansprakelijkheid niet proportioneel, daar het nu in bijna alle gevallen onmogelijk is voor Opdrachtnemer om ontstaan door een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever te verhalen. Inschrijver verzoekt u daarom om de aansprakelijkheid enkel te beperken tot directe schade met een maximum van de in artikel 12.3 genoemde bedragen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Akkoord, mits de schade door grove schuld is veroorzaakt door Opdrachtnemer.

32.	12.7	Artikel 13	In artikel 13 van de Overeenkomst is opgenomen dat de Wet Ketenaansprakelijkheid van toepassing is op de onderhavige overeenkomst. Echter, de Wet Ketenaansprakelijkheid is alleen van toepassing op het aannemen van werk of wanneer er sprake is van een inlener. Beide situaties zijn niet op de onderhavige overeenkomst van toepassing. Kunt u bevestigen dat de Wet Ketenaansprakelijkheid niet van toepassing is op de onderhavige overeenkomst en dat artikel 13 buiten toepassing wordt gelaten? Graag uw bevestiging. Indien dit niet bevestigd kan worden, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Dat is voor u niet bekend. Het kan zijn dat er inschrijvingen in combinatie met onderaannemers of misschien van de inzet van een zzp'ers gebruik wordt gemaakt, dit artikel is en blijft van toepassing.
Bijlage 3C. Verwerkersovereenkomst				
33.	21.3	Artikel 4.14	In artikel 4.14 van de Verwerkersovereenkomst geeft u aan dat data dient te worden opgeslagen in landen binnen Europa. Inschrijver verzoekt u Europa te vervangen door de EER, aangezien ieder land in de EER zich dient te houden aan de AVG. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	EER is akkoord. Zal in de definitieve versie van de verwerkersovereenkomst worden aangepast.
34.	22.4	Artikel 6.3	In artikel 6.3 van de Verwerkersovereenkomst heeft u opgenomen dat de boete van de toezichthouder aan de verwerkingsverantwoordelijke aan de Verwerker opgelegd kan worden. Dit is een disproportionele bepaling, blijkt ook uit de brief van de minister voor Rechtsbescherming van 31 oktober 2019. De toezichthouder zal eerst onderzoek doen naar aan welke partij de boete valt toe te rekenen. De toezichthouder kan bijvoorbeeld ook van mening zijn dat de Verwerkingsverantwoordelijke toch verantwoordelijk is voor de boete, ook al is de Verwerker tekortgeschoten. Bijvoorbeeld omdat de toezichthouder vindt dat de Verwerkingsverantwoordelijke betere controle op de Verwerker had moeten uitoefenen. Er bestaat dan ook geen rechtvaardiging om de boete op te leggen aan de Verwerker. Nu de wetgever hiervoor heeft gepleit, verzoekt inschrijver u dan ook om artikel 6.3 buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord, indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Wij zullen artikel 6.3 aanpassen en de tekst opnemen dat er afhankelijk van de uitkomst van een onderzoek zal worden gehandeld.

35.	23.9	Bijlage 3	In Bijlage 3 van de Verwerkersovereenkomst is de meldplicht datalekken opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht datalekken enkel de datalekken bedoelt welke betrekking hebben op de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke. Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging melden welke betrekking hebben op uw persoonsgegevens en geen inbreuken welke betrekking hebben op persoonsgegevens van derden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Akkoord, zal in de definitieve verwerkersovereenkomst worden aangepast
36.	24.9	Bijlage 3	Bijlage 3 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt dat enkel de Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkene. Inschrijver verzoekt u hieraan toe te voegen 'behoudens dwingendrechtelijke verplichtingen'. Verwerker verwerkt verschillende Persoonsgegevens van verschillende partijen. Wanneer er zich een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens voordoet, is de kans aanwezig dat dit niet enkel uw Persoonsgegevens betreft. Dit betekent dat de Verwerker in veel gevallen zelf wettelijk verplicht is om de Inbreuk te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Akkoord, zal in de definitieve verwerkersovereenkomst worden aangepast
Bijlage 4. Inkoopvoorwaarden				
37.	25.2	4.5	In artikel 4.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft u opgenomen dat inschrijver een bankgarantie dient te overleggen. Nakoming van de verplichtingen van inschrijver is reeds gegarandeerd door het feit dat een zogenaamde 403-verklaring is gedeponeerd bij het Handelsregister. Inschrijver verzoekt u dan ook om met een 403-verklaring te volstaan in plaats van een bankgarantie. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Zie antwoord vraag 12.
Bijlage 9				
38.		Bijlage 9	Is er een uitgebreidere omschrijving van de huidige omgeving voorhanden?	Neen.

Bijlagen

- Examen Kalender

Einde Nota van Inlichtingen