

Nota van inlichtingen 1



IT-dienstverlening

Europese aanbesteding volgens de procedure

26 april 2023

Inleiding

Algemeen

Deze Nota van inlichtingen bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden. Deze Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Aanvullingen

Met deze Nota van inlichtingen hebben we de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

- Beschrijvend document EA IT-dienstverlening Herziene versie 1.1
- Bijlage A – Programma van Eisen Herziene versie 1.1
- Bijlage B – Conceptovereenkomst Herziene versie 1.1
- Bijlage I – Concept Verwerkersovereenkomst Herziene versie 1.1
- Bijlage M – Concept wachtkamerovereenkomst Herziene versie 1.1

Als aanvullend document is toegevoegd:

- Bijlage O – VM-lijst

Vragen/opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden/reacties van Rijnbrink

Nr.	Document / onderwerp	Paragraaf of eis	Blz.	Vraag	Antwoord
1	BD EA IT-dienstverlening	2.1	7	In deze paragraaf wordt gesproken over "Follow-me print faciliteit". Wij ontvangen graag meer informatie hierover als welke oplossing het betreft, wat de mogelijkheden zijn etc., kortom wat is de functionele werking? Wordt dit op SaaS basis geleverd of staat het op een (virtuele) server bij Rijnbrink/Previder?	Hiervoor is een lokale server ingericht. Mag in de aanbieding ook een SAAS-oplossing zijn.
2	BD EA IT-dienstverlening	2.1	7	In deze paragraaf wordt gesproken over "De externe datalijnen van de twee locaties". Welke 2 locaties behelst dit? Wij missen een beschrijving van de datalijnen. Graag ontvangen wij een nadere specificatie van de datalijnen, hun snelheden, hun doel e.d.	Hoofdgebouw (A), Facilitair gebouw (B), A: FiberAcces 1 Gb/s Acces 200Mb/s EVC Basic + (1:5) t.b.v. Data 200 Mb/s EVC Premium (1:1) t.b.v. VoIP 200 Mb/s Internetfeed (flatrate) 20 Mb/s Internetfeed (flatrate) B: FiberAcces Ziggo/NDiX 1 Gb/s Acces (1:1) 100 Mb/s Bandbreedte verdeeld in: 80 Mb/s t.b.v. Datanetwerk 20 Mb/s t.b.v. Voip
3	BD EA IT-dienstverlening	2.1	7	In deze paragraaf wordt gesproken over "Firewall". Ook in bijlage H wordt gesproken over 1 Firewall waar wel wordt gesproken over meerdere datalijnen. Klopt het dat er maar 1 Firewall wordt toegepast? Graag uw toelichting op de inzet van Firewall(s).	Er wordt er inderdaad 1 FW luster gebruikt, waarbij Rijnbrink, de verschillende bieb's, ICT Spirit(t.b.v. de backup server) en OCLC(tbv Wise) een VPN tunnel hebben naar deze FW.
4	BD EA IT-dienstverlening	2.1	7	In deze paragraaf wordt gesproken over "(Interne) bekabeling In Deventer". Graag ontvangen we een uitgebreidere omschrijving van deze bekabeling. Welke bekabeling behelst dit? Loopt deze alleen in de	Het gaat hierbij om de bekabeling van de patchkast, de switch en de router.

				technische ruimtes of tussen technische ruimte of ook naar andere ruimtes?	
5	BD EA IT-dienstverlening	2.1	7	In deze paragraaf wordt bij de tweede bullet gesproken over "bekabeling". Betreft dit dezelfde bekabeling als genoemd bij bullet 1?	Zie het antwoord op vraag 5.
6	BD EA IT-dienstverlening	2.4	7	In deze paragraaf wordt gesproken over "De geraamde waarde is € 875.000 voor de maximale looptijd". Graag ontvangen we van u hoe u tot dit bedrag bent gekomen/dit bedrag is samengesteld.	Het maximale budget van Rijnbrink is € 87.500 exclusief btw per jaar. Voor 10 jaar wordt de opdrachtwaarde geschat op maximaal € 875.000 exclusief btw. Dit bedrag is gebaseerd op de huidige kosten en de ons bekende marktconforme tarieven. Dit bedrag zou lager uit kunnen vallen.
7	BD EA IT-dienstverlening	3.2	9	In de planning wordt aangegeven dat de bekendmaking van de gunningsbeslissing (streefdatum) 15 juni 2023 is. Daarna is er een opschortende termijn van 20 kalenderdagen. Dit betekent dat op zijn vroegst 6 juli gestart kan worden met de voorbereiding naar de overname. De ingangsdatum Overeenkomst is 1 augustus 2023. Onze vraag is of op 1 augustus gestart wordt met de voorbereidingen voor overname of dat Rijnbrink verwacht dat op dat moment de werkzaamheden volledig worden overgenomen?	Op 1 augustus 2023 kan gestart worden met de voorbereidingen en de implementatie van de dienstverlening.
8	BD EA IT-dienstverlening	3.2	9	Indien bij vraag 7 wordt aangegeven dat Rijnbrink verwacht dat op 1 augustus alle werkzaamheden volledig worden overgenomen, zijn wij van mening dat de periode tussen start van de voorbereidingen (op zijn vroegst 6 juli) en 1 augustus, te kort is. Zeker ook omdat we daar te maken hebben met de vakantieperiode waarbij key-users op vakantie zijn. In dat geval lijkt het ons, in het belang van een juiste overgang (Zie ook paragraaf 1.5 punt 1. Soepele overgang"), van belang om de ingangsdatum te verschuiven naar 1 oktober 2023. Wat is uw mening is deze?	Het is akkoord om de ingangsdatum van de dienstverlening te verplaatsen naar 1 oktober 2023. De ingangsdatum van de Overeenkomst blijft 1 augustus 2023, maar de periode tussen deze twee data wordt gezien als implementatieperiode.

9	BD EA IT-dienstverlening	7.3	25	U beschrijft hier dat in Bijlage G de gevraagde totaalprijs voor de initiële looptijd van 4 jaar moet worden opgegeven. Daarbij geeft u aan dat het niet mogelijk is om kosten toe te voegen van de gevraagde dienstverlening. Gelijktijdig wordt gesproken over meerwerk. Naar onze mening geeft dit een verwarrend beeld aan. Het lijkt ons goed om zeer helder te omschrijven dat de kosten zoals hier genoemd, de kosten betreft die de implementatie, de periodieke kosten voor het leveren van de IT-dienstverlening, exit kosten en alle overige bijkomende kosten betreft voor de werkzaamheden in geval van overname AS-IS. Kosten die voortvloeien uit op- en/of afschaling, overname van diensten van derden, extra diensten die tijdens de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg worden overgenomen e.d. vallen buiten deze totaalpost. Omdat deze laatste posten nu niet te voorzien zijn, zijn ze niet in een totaal te vangen.	Kosten die voortvloeien uit op- en/of afschaling, overname van diensten van derden, extra diensten die tijdens de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg worden overgenomen vallen inderdaad buiten de gevraagde totaalprijs. Deze kosten hoeven dus niet meegenomen te worden in de gevraagde totaalprijs. Deze kosten mogen in rekening gebracht worden na schriftelijk akkoord van Rijnbrink.
10	BD EA IT-dienstverlening	7.3	27	U noemt hier bedragen voor het totaal van diensten over de eerste 4 jaar. Wij hebben hierbij de vraag of u rekening heeft gehouden met de hoge inflatie van de afgelopen periode?	Indexering op basis van de inflatie wordt in de berekening buiten beschouwing gehouden, zoals is aangegeven in paragraaf 7.3 van het Beschrijvend document. Dit omdat nu nog niet bekend is hoe de inflatie de komende vier jaar eruit ziet. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mogen prijzen geïndexeerd worden conform artikel 5.7 van de Overeenkomst.
11	BD EA IT-dienstverlening	7.4	27	U noemt hier uurtarieven die naar onze mening niet meer marktconform zijn sinds de hoge inflatie van de afgelopen periode. Wij denken dan ook dat de bedragen in de beschrijving en de tabel naar boven bijgesteld moeten worden en vernemen graag uw inzicht.	Naar onze mening zijn de uurtarieven marktconform. Wij zien geen aanleiding om deze aan te passen.
12	Bijlage A - Programma van eisen		1	Bij punt 2 staat beschreven "Opdrachtnemer functioneert als Single Point of Contact" Krijgt de opdrachtnemer een overzicht van de SLA's van de derde partijen?	Deze SLA's worden na gunning beschikbaar gesteld.

13	Bijlage A - Programma van eisen		1	Bij punt 4 staat beschreven "Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bijhouden van de CMDB". Nergens in de stukken treffen we aan dat Rijnbrink nu beschikt over een CMDB en deze bij overgang naar de opdrachtnemer beschikbaar stelt. Beschikt Rijnbrink over een CMDB? Indien deze er is, kunt u aangeven wat er in deze CMDB is opgenomen? Staan hier ook de licenties zoals deze nu worden afgenomen (van bv. SurfMarket) in?	Er is op dit moment geen CMDB aanwezig. Rijnbrink maakt momenteel gebruik van een endpointmanager voor het beheer.
14	Bijlage A - Programma van eisen		1	Bij punt 14 staat beschreven "Opdrachtnemer biedt voldoende bescherming tegen cybercriminaliteit". Deze beschrijving is naar onze mening nogal subjectief. Kunt u kwantificeren wat voor Rijnbrink een "voldoende bescherming" is?	Bijvoorbeeld door het tonen van benodigde certificering voor dit onderwerp. Rijnbrink is een semi-overheidsinstelling. Dus zou hier de BIO als uitgangspunt kunnen fungeren.
15	Bijlage B - Concept overeenkomst	Art. 2	3	De opgegeven periode "1 juli 2023 tot 30 juni 2027" en "30 juni 2033" zijn niet overeenkomstig de planning in BD EA IT-dienstverlening pagina 9. We nemen aan dat deze aan wordt gepast naar de werkelijke startdatum die minimaal 1 augustus 2023 zal zijn.	Dit is correct. De looptijd is 1 augustus 2023 tot 31 juli 2027. In de herziene versie van Bijlage B - Concept overeenkomst is dit aangepast.
16	Bijlage B - Concept overeenkomst			Onze jurist zal in de komende periode de concept overeenkomst bestuderen. Indien daar vragen/opmerkingen uit naar voren komen dan zullen we deze in de 2de vragenronde stellen.	Dat is prima.
17	Bijlage H - Installed base			Kunt u aangeven wat de leeftijd van de verschillende apparatuur is? Dit geldt zeker voor belangrijke apparatuur als switches, access points en routers.	De apparatuur bij Previder en PCI dateert uit 2018. De leeftijd van de switches, accesspoints en routers zijn niet te achterhalen.
18	Bijlage H - Installed base			Zijn onderhoudscontracten (als b.v. carepacks) van toepassing. Zo ja, dan ontvangen wij graag bij welk van de apparatuur en zoveel als mogelijk de huidige versie.	De fysieke servers (bij Previder) hebben zgn. HPE Foundation Care (5 jaar). Deels lopend tot augustus 2023 (3 servers), deels tot juni 2024 (2 servers). Switches bij Previder hebben 5 jarige Proactive Care Support NBD (tot augustus 2023).
19	Bijlage H - Installed base			Wij missen bij het geheel een infrastructurele tekening. Graag ontvangen wij deze alsnog.	Deze tekening is niet aanwezig.

20	Bijlage H - Installed base			Wij zien maar 1 Firewall waar in BD EA IT-dienstverlening (par. 2. pag. 7) over meerdere datalijnen wordt gesproken. Kunt u dit nader specificeren?	Zie het antwoord op vraag 3.
21	Bijlage H - Installed base			Onder "Lopende contracten" wordt gesproken over "Lease servers/afschrijvingskosten" waarbij bij "Inrichting" gesproken wordt over verschillende (virtuele) servers. Wij hebben hierbij de vraag naar specificaties van alle servers, waar ze zich bevinden, is het rackspace of managed services? Daarbij is de vraag hoe we aan moeten kijken tegen de genoemde Afloop termijn van "Eind 2025"?	Rijnbrink bezit vijf fysieke servers (HP DL360, gen10) die zijn ondergebracht in het datacenter van Previder.
22	Bijlage H - Installed base			Hoe is de huidige inrichting van de laptops?	Iedereen heeft dezelfde inrichting, per afdeling/functie worden rechten en rollen toebedeeld voor applicaties.
23	Bijlage H - Installed base			Welke Microsoft suite is in gebruik?	Microsoft A3 - hiernaast zijn enkele medewerkers voorzien van een Power Bi, Visio of Projects licentie.
24	Bijlage H - Installed base			Hoe worden laptops nu beveiligd?	Middels bitlocker en defender for endpoint.
25	Bijlage H - Installed base			Graag ontvangen we een beschrijving van de huidige werkwijze rondom werkplekken en andere apparatuur. Hier bedoelen we wijze van inrichting, beheer etc.	Inrichting en beheer verloopt via intune en autopilot. De wijze van inrichting gebeurt op locatie.
26	Bijlage H - Installed base			Wordt binnen de huidige IT-omgeving gebruik gemaakt van Intune en Autopilot. Binnen de uitgangssituatie van overname AS-IS nemen wij aan dat de huidige situatie naar opdrachtnemer wordt overgedragen. Is dat een juiste aanname?	Deze aanname is juist.
27	Bijlage H - Installed base			Hoe worden de "Bring your own devices" opgenomen in het totaal (denk hierbij aan bedrijfspolicies etc...)?	Mac: Schijfversleuteling actief en de Intune Management Extension moet geïnstalleerd zijn. Windows: Bitlocker en Anti-virus actief. Daarnaast moet de Intune Management Extension actief zijn.
28	Bijlage H - Installed base			Staat de Fortigate 100e (primary) op de kantoor locatie of bij Previder?	Previder, het gaat om een dienst 'Managed Firewall Cluster'.
29	Bijlage H - Installed base			In de bijlage wordt gesproken over "Fortigate 100e (backup) switch". Wat is het doel/gebruik hiervan?	Dit betreft een Managed Firewall Cluster.
30	Bijlage H - Installed base			Wij nemen aan dat de narrow casting en multifunctionals op SPOC basis (beheer bij 3de partij) onder de overeenkomst gaan vallen. Is dat een juiste aanname? Indien dat niet zo is, graag uitleg over de opnamen in de overeenkomst.	Beheer vindt (tot op heden) plaats door Rijnbrink zelf. Wel is een derde partij verantwoordelijk voor het onderhoud van de fysieke apparatuur.

31	Bijlage H - Installed base			In de bijlage word gesproken over cursuselaptops. Graag ontvangen wij een beschrijving wat op de laptops wordt geïnstalleerd, hoe ze zijn ingericht en of zij werken met een "write filter".	De laptops worden opgeleverd met enkel een lokaal account. Er wordt alleen Adobe Reader, Office en Chrome op geïnstalleerd. Beheer op afstand is niet mogelijk. Als er iets mee aan de hand is, wordt de laptop opnieuw ingespoeld.
32	Bijlage H - Installed base			In de bijlage wordt gesproken over "Previder hosting". Wat is in deze hosting opgenomen? En betreft dit dan ook de genoemde kosten?	Rijnbrink heeft bij Previder (datacenter Hengelo) een halve kast in gebruik. T.b.v. vijf servers, Storage unit, Fortigate Firewall cluster en routers/switches.
33	Bijlage H - Installed base			De kosten genoemd bij "Lease servers/afschrijvingskosten" betreffen die de kosten voor de "on premise server" of ook de virtuele servers bij Previder?	Dit betreft de vijf fysieke servers die zijn ondergebracht bij Previder. Deze servers zijn echter aangeschaft op basis van een leaseovereenkomst met HP (HP in Ierland).
34	Bijlage H - Installed base			Wij vermoeden dat de Exvchange server niet meer de rol heeft van een "Exchange server" maar meer de rol applicatie/ print/ proxy server. Is dat een juist vermoeden?	In de huidige situatie is er enerzijds nog sprake van een virtuele Exchange server (op een van de fysieke machines die bij Previder staan). Deze Exchange heeft nog beperkte functionaliteit t.b.v. AFAS en de Multifunctionals. Het reguliere mailverkeer loopt ondertussen via een online (Microsoft 365/Azure) Exchange server.
35	Bijlage H - Installed base			Aanvullend op de vraag naar de specificaties van de verschillende Virtuele servers, hebben we de vraag wat de storage behoefte van elke server is?	Onbekend, gebruikersdata staat in de microsoft omgeving. Streven zou moeten zijn om de huidige (fysieke) servers z.s.m. uit te faseren. Vervanging door Azure Online. Er is geen specifieke behoefte aan storage.
36	Bijlage I - concept Verwerkersovk			Wij stellen voor om, net als de SLA, de opdrachtnemer de verwerkersovereenkomst aan te laten bieden. Kan Rijnbrink zich daarin vinden?	Een concept van de verwerkersovereenkomst die bij de Opdracht gehanteerd wordt is onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten, zie bijlage I. Wij gaan niet akkoord met uw voorstel en hanteren Bijlage I.
37	Bijlage I - concept Verwerkersovk			Indien Rijnbrink toch haar eigen verwerkersovereenkomst wil gebruiken dan zal onze jurist deze gaan bestuderen. Indien daar vragen/opmerkingen uit naar voren komen dan zullen we deze in de 2de vragenronde stellen.	Dat is prima.
38	Bijlage J - Applicatielandschap			Hoeveel adobegebruikers kent Rijnbrink?	Adobe Reader wordt algemeen gebruikt. Overige Adobe tools bij een klein aantal (10) medewerkers van met name het team Marketing en Communicatie.
39	Bijlage J - Applicatielandschap			Wordt de data van de adobegebruiker(s) gedeeld in de Cloud of staat deze alleen lokaal op de werkplekken?	De mogelijkheden zijn: in teams/ondrive of lokaal. De 'cloud' geniet de voorkeur maar lokale opslag is nog steeds mogelijk.

40	Bijlage L - Aantal meldingen			"Buitendienst", "Schoolwise" en "Webdesk" meldingen betreft meldingen van de bibliotheken waar Rijnbrink het beheer verzorgt. Dit geldt ook voor een deel van de meldingen "Functioneel beheer AFAS". Volgens BD EA IT-dienstverlening paragraaf 2.2 vallen deze buiten de scope van de opdracht. Naar onze mening zijn ze niet van toepassing voor de opdrachtnemer van de onderhavige opdracht. Is dat een juiste aanname? Hoe verwacht Rijnbrink deze meldingen op te gaan vangen? Graag ontvangen we een overzicht specifiek van toepassing voor de dienstverlening welke wordt overgenomen.	Deze aanname is juist. Categorieën 'servicedesk' en 'intern systeembeheer' worden afgehandeld door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan wel als SPOC fungeren voor de overige meldingen.
41	Bijlage L - Aantal meldingen			Wij ontvangen graag meer inzicht in het type meldingen per groep. Denk hierbij aan de zwaarte van de melding/probleem, IT-onderdeel etc.	De vragen zijn meestal niet van complexe aard. Voorbeelden + oplossingen: 1. In de Windows Verkenner zie ik alleen 'Snelle toegang' en alle andere mappen zijn niet zichtbaar. Oplossing: Laptop bleek al ruim 12 dagen niet herstart te zijn. Herstart en alle issues verdwenen 2. De Excelbestanden die ik de afgelopen paar dagen heb bewerkt, zijn niet zichtbaar in Teams voor mijn collega's Oplossing: OneDrive bleek niet aangemeld, waardoor de OneDriveSync niet functioneerde. OneDrive aangemeld en de bestanden werden bijgewerkt in Teams.
42	Bijlage L - Aantal meldingen			In de legenda wordt meerdere keren gesproken over "oplosgroep". Wat moeten we hier onder verstaan? Indien deze meldingen toch (zie vraag 40) moeten worden opgevangen, betreft het dan een SPOC functie?	Zie het antwoord op vraag 40. Het betreft inderdaad een SPOC functie.
43	Bijlage L - Aantal meldingen			Het aantal meldingen bij de groepen "Buitendienst", "Intern systeembeheer" en "Servicedesk" zijn in de laatste jaren sterk verlaagd. Welke reden is hiervoor aan te geven?	In de praktijk werden veel meldingen direct 'op locatie' opgepakt door aanwezige medewerkers.

44	Bijlage M - Concept Wachtkamer ovk		2	De opgegeven startdatum bij "Overwegen dat" bullit 2 "1 juli 2023" is niet overeenkomstig de planning in BD EA IT-dienstverlening pagina 9. Wij nemen aan dat dat wordt aangepast naar de werkelijke startdatum die minimaal 1 augustus 2023 zal zijn.	Dit is correct. De looptijd is 1 augustus 2023 tot 31 juli 2027. In de herziene versie van Bijlage M - Concept Wachtkamerovereenkomst is dit aangepast.
45	Bijlage M - Concept Wachtkamer ovk			Onze jurist zal in de komende periode de concept wachtkamerovereenkomst bestuderen. Indien daar vragen/opmerkingen uit naar voren komen dan zullen we deze in de 2de vragenronde stellen.	Dat is prima.
46	Beschrijvend document IT-dienstverlening	2.1	7	U geeft aan dat de opdrachtnemer de inrichting en het beheer van MS365 tenant bij Microsoft moet verzorgen. Is ons begrip correct dat de opdrachtnemer ook de M365 licenties uitlevert? Maakt u nu gebruik van de faculty licenties? Zo, nee welke dan en bij wie?	Nee, dit is niet correct. Rijnbrink neemt al haar Microsoft licenties af via Surf. De huidige contracten lopen tot eind 2026.
47	Beschrijvend document IT-dienstverlening	2.1	7	U geeft aan dat de opdrachtnemer de inrichting en het beheer van servers, gehost als IaaS moet verzorgen. Graag uw bevestiging dat de IaaS incl. beheer door de opdrachtnemer geleverd moet worden?	Dit is juist.
48	Beschrijvend document IT-dienstverlening	2.2	7	Kunt u dit nader toelichten 'Het IT-beheer van de tien bibliothekenstichtingen voor wie Rijnbrink momenteel het de IT-dienstverlening levert behoort niet tot de scope van de opdracht'.	De gevraagde IT-dienstverlening betreft enkel de dienstverlening voor Rijnbrink. Als Provinciale Ondersteunings Instelling heeft Rijnbrink de afgelopen jaren ook voor bibliotheken IT-beheer verzorgd met eigen medewerkers. Deze dienstverlening wordt afgebouwd en op dit moment verzorgt Rijnbrink IT-beheer nog voor een klein aantal bibliotheken. De dienstverlening aan deze bibliotheken (waarvoor momenteel een externe partij wordt ingezet) valt buiten scope van deze Opdracht. Zie ook paragraaf 1.2 van het Beschrijvend Document voor een nadere toelichting.
49	Beschrijvend document IT-dienstverlening	2.4	7	Is ons begrip correct dat het geraamde bedrag van € 875.000 voor 4 jaren is?	Dit is niet correct. Zoals in paragraaf 2.4 staat genoemd betreft dit de geraamde waarde voor de maximale looptijd. De maximale looptijd van de Overeenkomst is 10 jaar.
50	Beschrijvend document IT-dienstverlening	4.4.2	14	Worden er meer punten toegekend bij het aanleveren van 5 passende referenties kerncompetentie A?	Nee, er worden geen punten toegekend voor het aantonen van de gevraagde kerncompetenties. U mag maximaal vijf referentieopdrachten voor kerncompetentie A gebruiken om aan te tonen dat u

					over deze competentie beschikt. Het gaat erom dat u aantoonst aan deze Geschiktheidseis te voldoen.
51	Beschrijvend document IT-dienstverlening	4.4.2	15	Wat bedoelt u met: 'is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar'? Slaat afronding op initieel project opdracht of het contract?	Het tweede deel van uw vraag is niet geheel duidelijk voor ons. Hiermee wordt bedoeld dat de datum waarop de referentieopdracht is afgerond niet meer dan drie jaar geleden mag zijn. Het gaat dus om een opdracht.
52	Beschrijvend document IT-dienstverlening	7.3	25	U geeft aan: Er is een mogelijkheid om te indexeren (zie ook Bijlage B - Concept overeenkomst), maar het is niet mogelijk om de prijzen anderszins aan te passen of kosten toe te voegen. Het is aan Inschrijver om alle kosten die horen bij het leveren van de gevraagde dienstverlening op te nemen. Vraag: Hoe zit het met prijzen van derden zoals programmatuur - Microsoft, licenties aangaande security, citrix, backup etc. Prijzen van programmatuur zijn onderhevig aan stijgingen waar de opdrachtnemer geen invloed op heeft. Mogen wij ervan uitgaan dat prijzen van programmatuur wel doorbelast kunnen worden?	Indien er sprake is van prijswijzigingen van derden voor bijvoorbeeld programmatuur, dan informeert Opdrachtnemer Rijnbrink over deze wijzigingen. Na schriftelijk akkoord van Rijnbrink mogen deze wijzigingen wel doorbelast worden.
53	Bijlage H			Kunt u een uitdraai van de gehoste IaaS omgeving verstrekken m.a.w. een uitdraai van alle virtuele machines i.c.m. toegewezen CPU, RAM en Storage en versie Windows OS licentie.	Zie bijlage O - VM-lijst.
54	Bijlage A	3		Kunt u de vetgedrukte passage nader toelichten; Opdrachtnemer doet het operationele beheer van contracten met derden en ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening. Het gaat dan bijv. om leveranciers van Wifi, printing, apparatuur, de hosting partner(s), etc. Voor zover Opdrachtgever contractpartner is blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor de naleving van het contract. De operationele uitvoering ligt echter bij SPOC van Opdrachtnemer. Bedoelt u hiermee ook het overnemen van het contract?	Opdrachtnemer opereert als SPOC, neemt de vraag in behandeling en stuurt waar nodig de leverancier (derde partij) aan. Daarbij is het van belang dat opdrachtnemer de regie neemt op dit proces (en waar nodig met de contractmanager van Opdrachtgever schakelt).

55	Beschrijvend document IT-dienstverlening	1,5	17	U stet: Gebruikers moeten veilig kunnen werken met eigen of door Rijnbrink beschikbaar gestelde IT-middelen in de omgeving van Rijnbrink. Kunt u uw eisen m.b.t.beschikbaarheid (garantie) van gehoste IaaS omgeving specificeren?	In principe bedoelt Opdrachtgever hiermee een hoge beschikbaarheid. 'Het moet altijd werken'. Beschikbaarheid 95%.
56	Beschrijvend document IT-dienstverlening	7.2.1	21	U stelt: De uitwerking van het implementatieplan is maximaal 6 pagina's A4-formaat. Kan het aantal pagina's naar max. 12?	Maximaal 10 pagina's is akkoord
57	technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	4.4.2		In het geval ondernemers besluiten samen in te schrijven als hoofdaannemer en onderaannemer geldt het volgende: 'Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien u inschrijft met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.' Inschrijver maakt hieruit op dat het mogelijk is dat de hoofdaannemer de gevraagde bekwaamheid over competentie A aantoont en de onderaannemer competentie B aantoont, kunt u bevestigen dat dit correct is?	Dit heeft u goed begrepen.
58	Inhoud van de opdracht	2		Hoe wordt de huidige klant- en eindgebruiker tevredenheid gemeten en beoordeeld?	Dit wordt niet gemeten.
59	Inhoud van de opdracht	2		Is of zijn er ook fysieke servicedeskbalies? Indien er fysieke balies aanwezig zijn, kunt u een toelichting geven op hoe deze balies zijn ingericht. (op welke locaties, openingstijden, op afspraak of inloop en of wat hierin de piektijden zijn) Daarnaast is de inschrijver benieuwd hoeveel meldingen er door de buitendienst opgepakt worden, kunt u dit aanduiden met een gemiddelde per maand/ week/ dag?	Oplosgroep 'buitendienst' wordt momenteel gebruikt voor de IT dienstverlening naar de bibliotheken waarbij Rijnbrink de IT partner is. Dit valt dus buitende scope van de opdracht.

60	Huidige situatie	2.1		Heeft de aanbestedende partij al vervangingsprojecten in kaart welke binnen de scope van de opdracht vallen, denk hierbij bijvoorbeeld aan het vervangen van laptops of netwerkcomponenten. Kunnen jullie deze high-level projectkalender delen?	Niet aanwezig.
61	Inhoud van de opdracht	2		Graag ontvangen wij inhoudelijk meer informatie over de meldingen. Wat is bijvoorbeeld het aanbod van de huidige servicedeskmeldingen opgedeeld in Incident, requests en changes. Daarnaast zijn wij benieuwd wat de verdeling van de meldingen is qua bron, denk aan mail, selfservice, balie, telefonie, etc. en kunnen jullie een inschatting maken van de huidige doorlooptijden van de meldingen per categorie.	De vragen zijn veelal niet complex van aard. Er wordt momenteel niet bijgehouden wat de verdeling tussen incidents, requests en changes is. De meldingen komen zowel binnen via: telefoon, mail en de fysieke servicedesk balie.
62	Inhoud van de opdracht	2		Wat is het oplossend vermogen (%) van de servicedesk ?	Dit is niet gemeten, we gaan uit van >98%.
63	Inhoud van de opdracht	2		Hoe is de huidige voorraad van hardware opgeslagen?	Deze is erg minimaal. Er staan enkele extra schermen en er zijn ruim voldoende (gebruikte) muizen en toetsenborden op voorraad.
64	Inhoud van de opdracht	2		Hoeveel outbound telefoongesprekken worden er momenteel gevoerd vanuit de servicedesk? Wat zijn hiervan de hoofdredenen?	We hebben geen inzicht in deze gegevens.
65	Inhoud van de opdracht	2		Is er met regelmaat sprake van onverwacht hoog callaanbod (door bijvoorbeeld een wijziging of incident), wat met de bezetting op dat moment niet binnen SLA opgevangen kan worden?	Nee, hier is geen sprake van.
66	Inhoud van de opdracht	2		Is er sprake van herkenbare/voorspelbare trends in het totale callaanbod (seizoen/promoties/wijzigingen) ?	Nee, hier is geen sprake van.
67	Inhoud van de opdracht	2		Hoelang duurt het momenteel gemiddeld voordat een servicedesk medewerker is ingewerkt? Wordt de productkennis van specifieke bedrijfsapplicaties of -systemen in een inwerkprogramma aangeboden door Stichting Rijnbrink en wat is de verwachte duur hiervan?	Dit is afhankelijk van kennisniveau. Het is geen complexe omgeving. Getraind IT-personeel kan in een paar dagen operationeel zijn.
68	Inhoud van de opdracht	2		Indien er fysieke aanwezigheid van medewerkers wordt verwacht kan de inschrijver er dan vanuit gaan dat er werkplekken beschikbaar worden gesteld op	De flexwerkplekken zijn ook beschikbaar voor partners.

				de werklocatie en wordt de hardware gefaciliteerd door de aanbestedende partij?	
69	Aantal meldingen			Kunt u de verklaring geven voor het aantal dalende tickets bij behandelaarsgroepen Servicedesk en Buitendienst?	Zie het antwoord op vraag 59.
70	Inhoud van de opdracht	2		Kan de aanbestedende partij aangeven wat de huidige status is van de documentatie aangaande kennisitems, kennisbank of kennismanagement systeem?	Er is geen kennisbank aanwezig.
71	Inhoud			Wat is de status van de huidige CMDB, qua accuraatheid en compleetheid (%)?	Zie het antwoord vraag 13.
72	Implementatie en exitplan	7.2.1		Welke afspraken zijn gemaakt met zittende Opdrachtnemer met betrekking tot afbouwen van verantwoordelijkheid/personeel?	Geen - Rijnbrink heeft momenteel een eigen servicedesk. Deze is momenteel bezet door extern personeel. Zij doen de dienstverlening voor Rijnbrink totdat de nieuwe partij onboard is. Hierna fungeren zij als tijdelijke servicedesk voor de Bibliotheken waar Rijnbrink momenteel IT diensten aan levert. Deze dienst wordt afgebouwd waarna de tijdelijke inzet van de servicedesk helemaal verdwijnt.
73	Beschrijvend document EA IT-dienstverlening	2.1	7	Er wordt gesproken over bekabeling dat deze inclusief zou zijn. Gebouwbekabeling en eventuele aanpassingen hiervoor zijn over het algemeen voor rekening van de aanbestedende dienst. Kan dit worden bevestigd?	Dit is juist.
74	Beschrijvend document EA IT-dienstverlening	7.3	26	U geeft aan dat het totaalbedrag voor 4 jaar tussen de € 200.000,00 en € 350.000,00 moet liggen voor een goede beoordeling. Verder wordt in het bestek aangegeven dat de geraamde waarde € 870.000,00 (paragraaf 2.4) is gedurende de looptijd? Hoe komt aanbestedende dienst aan deze bedragen en waar moet inschrijver nu vanuit gaan?	De Inschrijver gaat uit van de bandbreedte zoals deze in paragraaf 7.1 van het Beschrijvend Document is opgenomen. Deze bandbreedte geldt voor de totaalprijs die wordt aangeboden voor de initiële looptijd van vier jaar. De geraamde waarde voor de maximale looptijd geldt zoals beschreven voor de maximale looptijd van 10 jaar. Hoe de geraamde waarde voor de gehele maximale looptijd is opgebouwd is eerder toegelicht in vraag 6.
75	Beschrijvend document EA IT-dienstverlening	7.3	26	Er wordt gesproken over in eertse instantie as-is in beheer nemen van de bestaande IT-omgeving. Mag inschrijver er dan van uit gaan dat hardware vervangingen buiten scope van het prijzenblad is? Of moeten deze vervangingen, welke gedurende de looptijd	Het leveren en vervangen van hardware ten behoeve van de infrastructuur valt binnen de scope. Het leveren en vervangen van hardware voor werkplekken (laptops, etc.) valt buiten de scope.

				noodzakelijk zijn, opgenomen worden in het prijzenformulier?	
76	Beschrijvend document EA IT-dienstverlening	2.1	7	Graag ontvangen wij een overzicht van de serverresources (naam VM, toepassing, CPU, RAM, Diskruimte) welke opgenomen dienen te worden in de IaaS omgeving.	Zie het antwoord op vraag 53.
77	Bijlage G - Prijsopgaveformulier	n.v.t.	n.v.t.	Zijn de kosten voor IaaS-onderdeel van de inschrijfprijs? Dit omdat geen serverresources zijn afgegeven.	Deze zijn onderdeel van de inschrijfprijs. Zie het antwoord op vraag 53.
78	Beschrijvend document EA IT-dienstverlening	2.1	7	Binnen de scope van de opdracht wordt niet het leveren van gebruikerslicenties benoemd. Mag inschrijver ervan uitgaan dat het leveren van softwarelicenties (waaronder Microsoft 365) buiten scope van de inschrijfprijs is?	Het leveren van softwarelicenties valt buiten de scope van deze Opdracht. Zie ook het antwoord op vraag 46.
79	Beschrijvend document EA IT-dienstverlening	2.1	7	Verwacht aanbestedende dienst dat bij aanvang van de transitie de serveromgeving wordt ondergebracht in de IaaS-omgeving van de inschrijver?	Nee, dat verwachten we niet. Dit is afhankelijk van de toekomstige planning.
80	Beschrijvend document	1.2	4	Hoeveel FTE heeft u momenteel in dienst voor het IT-beheer?	We hebben momenteel 3,6 FTE voor IT dienstverlening Rijnbrink incl. 10 bibliotheekstichtingen.
81	Beschrijvend document	1.3	4	"Nu nog fysiek aanwezige ICT-collega's". In hoeverre verwacht u onsite ondersteuning door de te kiezen IT-partner?	Op eigen initiatief (zodra er een locale component zit aan de oplossing), eventueel op aanvraag.
82	Beschrijvend document	1.5	5	Hoe tevreden zijn uw gebruikers momenteel over de geboden IT-dienstverlening?	Zie het antwoord op vraag 58.
83	Beschrijvend document	1.6	5	Met welke leveranciers hebben de drietal een-op-een-gesprekken plaatsgevonden in de marktconsultatie en waarom (slechts) met deze partijen?	De gesprekken zijn gevoerd met Actacom, BiebCloud en PCI. Wij hebben in deze gesprekken voldoende input op kunnen halen voor de aanbestedingsstrategie waarmee een bredere marktconsultatie niet noodzakelijk was.
84	Beschrijvend document	2.1	7	Wat is het huidige IT-niveau van gebruikers aangaande MS365 en wordt met ondersteuning training/adoptie bedoeld als onderdeel van de scope?	Op een schaal van 1-10 verwachten wij dat de huidige kennis gemiddeld genomen op '5' zit.

85	Beschrijvend document	2.1	7	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de (interne) bekabeling in de technische ruimtes op de 2 Rijnbrink locaties aan de Hunneperkade in Deventer. Zijn er detailgegevens bekend hoe groot deze ruimtes? Zijn er op dit moment issues met betrekking tot de bekabeling? Wat houdt de (interne) bekabeling in de technische ruimtes precies in?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de functionele werking van de apparatuur in de technische ruimtes, hier hoort dus ook de bekabeling bij.
86	Beschrijvend document	2.1	7	"Opdrachtnemer doet het operationele beheer van contracten met derden en ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening". Wat verstaat u precies onder de kwaliteit van de dienstverlening, zoals genoemd in de scope?	Voor Rijnbrink is het van belang dat Opdrachtnemer als SPOC ook derden aan kan sturen. Daarbij dient Opdrachtnemer ook toe te zien op de geleverde dienst. Ofwel, nabellen en/of kwaliteit controleren.
87	Beschrijvend document	2.3	7	Welke doelstellingen wil Rijnbrink nog meer behalen, naast de integrale dienstverlening met 1 aanspreekpunt? Graag uw toelichting.	De doelstellingen die wij willen behalen leest u terug in paragraaf 1.5 van het Beschrijvend Document.
88	Beschrijvend document	2.4	7	Moeten inschrijvers de geraamde waarde als plafondbedrag zien?	De totaalprijs die Inschrijvers indienen moet binnen de bandbreedte liggen die is benoemd in paragraaf 7.3 van het Beschrijvend Document. Zie ook het antwoord op vraag 6 voor de totstandkoming van de geraamde waarde. De daadwerkelijke opdrachtwaarde wordt bepaald door de Inschrijving van de Opdrachtnemer. Er is hier geen sprake van een Raamovereenkomst met een vooraf vastgesteld plafondbedrag. De geraamde waarde dient enkel ter indicatie van de maximale opdrachtwaarde.
89	Beschrijvend document	2.4 & 2.6.1	7	"De Opdracht heeft op het moment van publicatie betrekking op 180 gebruikers. De geraamde waarde is € 875.000 voor de maximale looptijd." & "De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 augustus 2023 en eindigt van rechtswege op 31 juli 2027, zonder verlenging. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities tweemaal te verlengen met drie (3) jaar. De totale looptijd kan derhalve tien (10) jaar bevatten." De opdrachtwaarde heeft betrekking op de maximale looptijd, betreft dit	Dit is correct.

				dan € 875.000 over 10 jaren? Graag uw bevestiging.	
90	Beschrijvend document	3.2	9	Mogen inschrijvers tijdens de tweede vragenronde nieuwe vragen stellen? Graag uw akkoord.	Ja, dit mag.
91	Beschrijvend document	4.4.2	14	Wat wordt bedoeld met gemiddeld minimaal 100 gebruikers. Wilt u een gemiddeld aantal van 100 gebruikers OF minimaal 100 gebruikers?	Minimaal 100 gebruikers. Dit is aangepast in de herziene versie van het Beschrijvend document. In Bijlage F wordt onder kopje 5 gevraagd om het gemiddeld aantal gebruikers per jaar. Hier wordt een gemiddelde gevraagd omdat het aantal gebruikers eventueel per maand kan verschillen vanwege instroom en verloop. Voor kerncompetentie A geldt dus minimaal 100 gebruikers.
92	Beschrijvend document	4.4.2	14	Indien u een gemiddeld aantal van 100 gebruikers wenst, hoeveel % mogen inschrijvers dan van dit aantal van 100 afwijken en hoe wordt dit gemiddelde berekend?	Dit is niet aan de orde. Het gaat om minimaal 100 gebruikers. Zie het antwoord op vraag 91.
93	Beschrijvend document	6.4	18	Verwacht u dit expliciet bij iedere uitwerking van de gunningscriteria?: "Toont u zich bewust van eventuele nadelen van de keuzes en licht u toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?" Graag uw toelichting waar inschrijvers deze en de andere vragen uit 6.4 dienen uit te werken.	Wat Inschrijvers moeten uitwerken staat bij ieder gunningscriterium vermeld. In de paragraaf waar u naar verwijst staan voorbeelden van vragen die aan de orde kunnen komen bij de beoordeling van ieder gunningscriterium. Wat wij u vragen om uit te werken staat per gunningscriterium vermeld en deze vragen kunnen bij de beoordeling aan bod komen. Het is aan u om per gunningscriterium in uw uitwerking uit te leggen welke keuzes u heeft gemaakt en de beoordelaars te overtuigen dat deze keuzes juist zijn.
94	Beschrijvend document	7.1	20	Er zit een fout in de optelling van de eindscore. P1 staat dat er 20 punten gehaald kan worden, dit dient 30 punten te zijn. Graag aanpassen.	Dit is aangepast in de herziene versie van het Beschrijvend Document.

95	Beschrijvend document	7.2	20	U geeft aan dat de op te leveren documenten bij beantwoording vragen 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 G1: Implementatieplan: Van 6 naar 10 pagina's - o G1: Exitplan: Van 4 naar 6 pagina's - o G2: Aangeboden dienstverlening: Van 2 naar 5 pagina's excl. SLA (SLA onbeperkt aantal pag's) - o G3: Samenwerking: Van 4 naar 6 pagina's	Dit is akkoord. Deze aanpassingen zijn doorgevoerd in de herziene versie van het Beschrijvend Document.
96	Beschrijvend document	7.2.1	20	Wat is de verdeling qua punten / het aantal te behalen punten per plan, dus voor het implementatieplan en exitplan?	Er is geen sprake van een puntenverdeling. De gunningscriteria worden integraal beoordeeld op het totaalbeeld van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Ieder criterium krijgt één score voor het geheel. Dit betekent dat het implementatie- en exitplan, gunningscriterium 1, één integrale score krijgt toegekend.
97	Beschrijvend document	7.2 (alle gunning criteria)	20	U geeft het volgende aan: "Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel." Ligt het accent op een gedegen uitwerking en het beschrijven van de aanpak OF het onderbouwen hiervan middels bewijsmiddelen? Graag uw toelichting. Het is inschrijver niet duidelijk wat u verwacht.	Zoals in de beoordelingskaders is beschreven, kennen de beoordelingsaspecten geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we de criteria beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. De onderbouwing kan versterkt worden met concrete voorbeelden en relevante bewijsmiddelen. Er is geen accent aan te wijzen. Ieder criterium wordt integraal beoordeeld op basis van het totaalbeeld en de geleverde onderbouwing.
98	Beschrijvend document	7.2.2	20	Wat is de verdeling qua punten / het aantal te behalen punten per aspect, dus voor de SLA en de "Door u aan te leveren informatie"?	Zie het antwoord op vraag 98. Voor ieder criterium geldt dat er één integrale score wordt toegekend.

99	Bijlage A	Eis 3	1	Bijlage M komt niet overeen met de verwijzing. Kunt u aangeven welke van toepassing is?	Dit moet Bijlage L - Aantal meldingen zijn. Dit is aangepast in de herziene versie van Bijlage A - Programma van Eisen
100	Bijlage A	Eis 3	1	"Opdrachtnemer doet het operationele beheer van contracten met derden en ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening." Hoe is dit te meten?	Zie het antwoord op vraag 86.
101	Bijlage A	Eis 3	1	"Het gaat hierbij om leveranciers van wifi, printing, hosting, etc." Etc. is erg vrijblijvend. Kunt u hier een duidelijke afgebakende lijst van maken?	T.a.v. hosting zijn de leveranciers Previder en PCI. Bij Wifi en Printing gaat het om aangeschafte hardware (eenmalige aankoop/leasing) die door Rijnbrink zelf wordt beheerd.
102	Bijlage A	Eis 8	1	"Opdrachtnemer is in staat om IAM uit te voeren" Beschikt opdrachtgever over een bestaande IAM tool of moet deze IAM-tooling onderdeel worden in het voorstel?	Deze is niet aanwezig en is geen onderdeel van het voorstel.
103	Bijlage A	Eis 14	1	Opdrachtnemer biedt voldoende bescherming tegen cybercriminaliteit. Wat verstaat u onder voldoende?	Zie het antwoord op vraag 14.
104	Bijlage A	Eis 14	1	Zowel de rechtspraak als de wetgever zijn het erover eens dat 100% beveiliging niet bestaat en een aanbestedende dienst de inschrijver daarvoor dus niet volledig aansprakelijk mag houden. Inschrijver verzoekt u derhalve eis 14 aan te passen in een inspanningsverbintenis voor het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie vraag 14
105	Bijlage F. Ervaring inschrijver	nvt		Wat verstaat u onder gemiddeld aantal gebruikers per jaar? Graag uw toelichting.	Zie het antwoord op vraag 91.
106	Bijlage L			Er is een "Bijlage L – Aantal meldingen" meegestuurd met een aantal categorieën. Binnen de scope van de opdracht wordt alleen gesproken over de "Servicedesk". Is het correct dat alleen de kolom "Servicedesk" in deze bijlage van belang is en dat de overige kolommen door de opdrachtgever worden uitgevoerd?	De meldingen 'servicedesk' en 'Intern systeembeheer' worden door opdrachtnemer afgehandeld. Opdrachtnemer fungeert als SPOC voor de andere categorieën.
107	Bijlage L. Aantal meldingen	nvt		Graag uw verduidelijking door voor het aantal meldingen aan te geven of het een incident, wijziging of niet standaard wijziging betrof.	Dit is onbekend.

108	Concept Raamovereenkomst	Artikel 1.3		In artikel 1.3 van de Concept Raamovereenkomst 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.	Wij gaan niet akkoord met uw verzoek. Beide Nota van Inlichtingen prevaleren boven de andere Aanbestedingsstukken. De aanpassingen die hierin kenbaar gemaakt worden, hebben dus wel degelijk doorwerking in de andere Aanbestedingsstukken. Boven de Aanbestedingsstukken prevaleert de ARBIT-2022. De Overeenkomst wordt na gunning definitief gemaakt en deze prevaleert boven de ARBIT-2022 en de Aanbestedingsstukken. Het is naar onze mening niet wenselijk om deze volgorde aan te passen.
109	Concept Raamovereenkomst	Artikel 2.2		In artikel 2.2 van de Concept Raamovereenkomst geeft u aan dat de maximale duur van de overeenkomst 10 jaar ($4 + 2 * 3$) betreft. Wat is de reden dat u afwijkt van de voor raamovereenkomsten gebruikelijke duur van 4 jaar? Graag uw motivering.	Het betreft geen raamovereenkomst, maar een overheidsopdracht.
110	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.	Het begrip Acceptatieprocedure komt te vervallen. De herziene versie van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast, aangezien een Acceptatieprocedure niet relevant is.

111	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 aanname correct? Zo niet, dan verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
112	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.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
113	ARBIT-2022	Artikel 8.7		Artikel 8.7 stelt dat Opdrachtgever de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk kan ontbinden wanneer derden hem ter zake van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken. Deze bepaling acht inschrijver disproportioneel, aangezien het enkel in rechte betrekken van Opdrachtgever door derden niet maakt dat de veronderstelde vordering is vastgesteld, noch dat gestelde inbreuk op IE-rechten daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Wij stellen derhalve voor artikel 8.7 buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De herziene versie van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.

114	ARBIT-2022	Artikel 11.2		Artikel 11.2 ARBIT luidt als volgt: ‘Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. Aflevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert’. 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 verzoeken wij u dit te motiveren.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De herziene versie van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.
115	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.	Aanbestedende dienst wijst erop dat een boete een andere grondslag heeft dan een schadevergoeding. De zienswijze dat artikel 14.3 ARBIT strijdig zou zijn met het proportionaliteitsbeginsel wijst Aanbestedende dienst dan ook van de hand.
116	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.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De herziene versie van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.

117	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.	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
118	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.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De herziene versie van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.
119	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.	Dit bedrag per jaar is reeds opgenomen in paragraaf 4.4.1 van het Beschrijvend Document.

120	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.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De herziene versie van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.
121	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	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Immers, Aanbestedende dienst heeft geen invloed op het vaststellen van boetes zoals door de toezichthoudende autoriteit opgelegd. Aanbestedende dienst wijst overigens het verband welk wordt gelegd met 'aansprakelijkheid' van de hand, eveneens met 'aansprakelijkheidsbeperking', zeker in relatie tot het proportionaliteitsbeginsel. Overigens gaat het bij het opleggen van boete om gedragingen welke toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer.

				laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	
--	--	--	--	---	--

122	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.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord en de herziene versie van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast, met dien verstande dat, mochten zich dergelijke situaties voordoen, Opdrachtgever zich alsdan wel het recht voorbehoudt om situaties grondig te onderzoeken, dan wel zich te laten adviseren en/of een second opinion op te vragen.
-----	------------	---------------	--	---

123	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 mits Opdrachtgever 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.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De herziene versie van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.
-----	------------	--------------	--	--

124	ARBIT-2022	Artikel 84.3		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.	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
125	Verwerkersovereenkomst	Artikel 1, 5.1, 6.1, 6.2 en 7.1		In artikel 1, 5.1, 6.1, 6.2 en 7.1 van de Verwerkersovereenkomst verwijst u naar de ARVODI-2018. Echter, deze hebt u niet gepubliceerd bij de aanbesteding. Klopt onze aanname dat u hier de ARBIT-2022 bedoelt? Graag uw toelichting.	Uw aanname klopt. De herziene versie van Bijlage I - Concept Verwerkersovereenkomst is hierop aangepast.
126	Verwerkersovereenkomst	Artikel 5.4		In artikel 5.4 van de Verwerkersovereenkomst geeft u aan dat er toestemming is voor doorgifte aan landen buiten de EU. Inschrijver verzoekt u dit aan te passen naar de EER, daar deze landen ook een adequaat beschermingsniveau hebben volgens de Europese Commissie. Graag uw akkoord.	Dit is akkoord. De herziene versie van Bijlage I - Concept Verwerkersovereenkomst is hierop aangepast.

				Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	
127	Verwerkersovereenkomst	Artikel 5.5		In artikel 5.5 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.	De aannahme van Deelnemer is op dit punt onjuist. Meldplicht van datalekken is verbonden met de rechtsplicht op grond van de AVG om datalekken te melden. Dat staat los van geheimhoudingsplicht. Elk datalek van welke aard ook, is aan de meldplicht datalekken onderworpen.
128	Beschrijvend document	8.4	28	In paragraaf 8.4 van het beschrijvend document 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.	Dit is akkoord, doch behoudt Rijnbrink zich het recht voor zich ten aanzien van documenten die niet in de Nederlandse taal zijn opgesteld, te laten adviseren door derden c.q. deze nader te laten onderzoeken of verifiëren.

129	Beschrijvend document	8.6	28	In paragraaf 8.6 van het beschrijvend document 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.	Als een concern of holding een beroep doet op een andere entiteit binnen deze concern/holding, dan gelden dezelfde voorwaarden als bij een beroep op een onderaannemer, aangezien het gaat om een beroep op een andere rechtspersoon. U dient in ieder geval aan te geven welke andere rechtspersonen ('derden'), al of niet binnen eenzelfde concern/holding, als onderaannemer dan wel combinant-lid worden ingezet en welke rol deze spelen. Doet u een specifiek beroep op een derde in verband met het voldoen aan geschiktheidseisen of anderszins, dan dient u aan de voorwaarden te voldoen die hieraan gesteld zijn. Zoals het indienen van een UEA door iedere derde.
-----	-----------------------	-----	----	---	---