

Nota van inlichtingen 2



IT-dienstverlening

Europese aanbesteding volgens de procedure

12 mei 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:

- Bijlage B – Conceptovereenkomst Herziene versie 1.2
- Bijlage G – Prijsopgaveformulier Herziene versie 1.1

Vragen/opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden/reacties van Rijnbrink

#	Document / onderwerp	Paragraaf of eis	Blz.	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document IT-dienstverlening	4.4.2	14	U stelt: Ervaring met het beheren van de Microsoft Office 365 suite (inclusief beheer tenant), Microsoft Intune, Azure servers, storage en back-up. Kunt u aangeven of er eisen zijn m.b.t. het OS van Azure Servers die door inschrijver in gebruik en beheer zijn?	Er zijn geen eisen m.b.t. het OS, Rijnbrink maakt gebruik van het Microsoft platform.
2	Beschrijvend document IT-dienstverlening	7.1	20	De optelsom van max. score klopt niet - het is 90 i.p.v. 100.	Zie het antwoord op vraag 94 van Nota van Inlichtingen 1.
3	Beschrijvend document IT-dienstverlening	2.1	7	U stelt: Overname huidige situatie en inzet eigen oplossingen In eerste instantie zal het beheer 'as-is' worden overgenomen, dus op basis van de bestaande installed base, zie bijlage H 'Installed Base'. Opdrachtnemer doet het operationele beheer van contracten met derden en ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening zoals follow-me printing of Wifi. Bij aflopen van contracten c.q. afschrijvings- of lease-/huurtermijnen kan Opdrachtnemer haar eigen oplossingen (in overleg) implementeren, uiteraard voor zover deze afwijken van de huidige inrichting. Dit kan gelden voor zaken als werkplek, netwerk, hosting, firewall, Wifi en Follow-me printing. Vragen: De virtuele machines worden nu afgenomen bij Previder. Wanneer loopt dit IaaS contract af? Wat zou voor u een dwingende reden zijn om het beheer bij een andere partij te beleggen dan de huidige IaaS leverancier lees Previder?	Rijnbrink heeft geen dwingende reden om dit bij een andere partij te beleggen.
4	Algemeen			De dienstverlening van de inschrijver is voor een deel gebaseerd op het aantal eindgebruikers waaronder de Servicedesk component. Voor hoeveel eindgebruikers moet de inschrijver uitgaan?	Op dit moment gaat het om 180 medewerkers.
5	Bijlage O			In bijlage O is een lijst met virtuele servers weergegeven. Zijn hier virtuele servers opgenomen voor de dienstverlening richting de bibliotheken? En zo ja moeten deze ook worden gemonitord en onderhouden door de inschrijver?	Op één na spelen alle VM's een rol in dienstverlening richting de bibliotheken en zijn dus buiten scope. Slechts de printserver (follow-me) zal nog een rol blijven spelen voor de dienstverlening van Rijnbrink zelf. Alleen de printserver komt daarmee in monitoring en beheer van opdrachtnemer.
6	Bijlage O			In bijlage O is een lijst met virtuele servers weergegeven. Graag aangeven welke virtuele servers voor Rijnbrink zijn en welke voor de dienstverlening voor de bibliotheken!	Op één na spelen alle VM's een rol in dienstverlening richting de bibliotheken en zijn dus buiten scope. Slechts de printserver (follow-me) zal nog een rol blijven spelen voor de dienstverlening van Rijnbrink zelf. Alleen de printserver komt daarmee in monitoring en beheer van opdrachtnemer.
7	Bijlage O			Het leveren van de Microsoft licenties is buiten scope van de uitvraag. Hoe zit dat met de kosten voor het verbruik binnen	Rijnbrink maakt op dit moment geen gebruik van servers via Azure. Rijnbrink heeft op dit moment dus ook geen Azure licenties afgenomen van SURF.

				Azure? Worden deze ook bij Surf afgenomen en dus zijn deze buiten scope van de inschrijfprijs?	
8	Bijlage H			En wordt een overzicht gegeven van de lopende contracten. Er wordt een as-is in beheer uitgevraagd. Inschrijver gaat ervan uit dat deze kosten (o.a. hosting & lease servers) niet opgenomen hoeven te worden in de prijsheet. Klopt deze aanname?	Ja, deze aanname klopt. De kosten van lopende contracten en eventuele verlengingen of alternatieven hoeven niet te worden meegenomen in de gevraagde totaalprijs. Eventuele verlengingen of alternatieven zullen altijd in overleg tussen Rijnbrink en Opdrachtnemer overeen gekomen worden.
9	Bijlage H			En wordt een overzicht gegeven van de lopende contracten. Er wordt een as-is in beheer uitgevraagd. Kan aanbestedende dienst aangeven welke genoemde kosten bij continueren wel opgenomen dienen te worden in de prijsheet?	De kosten van lopende contracten en eventuele verlengingen of alternatieven hoeven niet te worden meegenomen in de gevraagde totaalprijs. Eventuele verlengingen of alternatieven zullen altijd in overleg tussen Rijnbrink en Opdrachtnemer overeen gekomen worden.
10	Bijlage O			In de NVI-1 wordt aangegeven bij antwoord 35 dat het streven is om de (fysieke) servers z.s.m. uit te faseren. De dienstverlening voor de bibliotheken is buiten de scope van de uitvraag. Echter zij maken wel deel uit van het serverplatform. Het verplaatsen van de workload van de bibliotheken dus ook niet. Sterker nog de bibliotheken zijn als subdomain verweven met het Rijnbrink domain. Verantwoordelijkheden per virtuele server lijken daarmee ook door elkaar te lopen. Verder wordt een as-is in beheer uitgevraagd. Samenvattend: inschrijver wil graag weten hoe hiermee om te gaan en hoe Rijnbrink de transitie voor zich ziet en in welke fase (roadmap).	Omdat het uitfasen gekoppeld is aan de ontvlechting van de bibliotheken, zal opdrachtgever dat in eigen beheer uitvoeren. Het beheer en monitoring op de bestaande servers zal Opdrachtgever dan ook in eigen beheer houden. Alleen de huidige printserver (follow-me) zal in beheer worden gebracht bij Opdrachtnemer. Omdat de on-premise servers op termijn uitgefaseerd dienen te worden, verwacht Opdrachtgever een advies van Opdrachtnemer m.b.t. een toekomstbestendige oplossing en implementatie daarvan. M.b.t. de Microsoft Tenant wil Rijnbrink de Opdrachtnemer ervan bewust maken dat er momenteel één tenant beheerd wordt door Rijnbrink. Hierin zitten zowel de medewerkers van Rijnbrink als de medewerkers van bibliotheken. We gaan er vanuit dat Opdrachtnemer de as-is situatie overneemt. Desalniettemin vallen de bibliotheken buiten scope. Rijnbrink is zich bewust van deze complexe situatie en gaat proactief aan de slag om de ontvlechting van de MS365 licenties in gang te zetten. Het streven is dat vóór het einde van 2023 de bibliotheek licenties uitgefaseerd zijn. De beheer kosten m.b.t. de Rijnbrink licenties vallen binnen scope en dienen dus opgenomen te worden in de gevraagde totaalprijs. De eventuele tijdelijke beheerkosten van de bibliotheek licenties vallen buiten scope en hoeven dus niet in de gevraagde totaalprijs te worden opgenomen.

11	Bijlage H			Er is een overzicht gegeven van de netwerkcomponenten (switches en ap's). Een groot deel is reeds buiten de support van HPE. Software updates zullen niet meer beschikbaar zijn. Ondanks dat de technische levensduur nog niet is verstreken is ons advies om deze netwerkencomponenten te vervangen. Echter heeft dit impact op de inschrijving. Zeker met het beperkte budget voor de inschrijving. 40% van de totaalscore is de prijs. Om een eerlijk prijsvergelijk mogelijk te maken adviseren wij Rijnbrink om hierin stelling te nemen zodat iedereen wel of niet de investering opneemt in het prijzenblad. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord en welke stelling wordt hierbij ingenomen?	De kosten van lopende contracten en eventuele verlengingen of alternatieven hoeven niet te worden meegenomen in de opgave van de totaalprijs. Eventuele verlengingen of alternatieven zullen altijd in overleg tussen Rijnbrink en Opdrachtnemer overeengekomen worden.
12	Bijlage H			In de bijlage zijn switches opgenomen. Zowel POE als niet POE. Alle werkplekken zijn mobiele devices. Zijn al deze werkplekken bedraad aangesloten al dan niet via een docking of draadloos?	Alle werkplekken zijn in principe bedraad aangesloten. Maar omdat het laptops betreft, worden deze ook meegenomen in vergaderingen of zwerven ze anderszins door het pand. Vanzelfsprekend zijn ze dan verbonden via het WiFi netwerk.
13	Bijlage H			In de bijlage zijn switches opgenomen. Zowel POE als niet POE. Zijn VOIP toestellen aangesloten op de POE switches? Zo ja hoeveel?	Ja, VoIP toestellen zijn via PoE aangesloten. Het betreft in totaal 17 apparaten (telefoon toestellen en DECT basisstations)
14	Bijlage H			In de bijlage zijn switches opgenomen. Zowel POE als niet POE. Zijn camera's aangesloten op de POE switches? Zo ja hoeveel?	Het gaat om in totaal 5 camera's. Hiervan zijn de 2 nieuwste modellen via PoE gevoed.
15	Bijlage H			In de bijlage zijn switches opgenomen. Zowel POE als niet POE. Kan aangegeven worden hoeveel poorten POE en niet POE in gebruik zijn?	Vrijwel alle wall outlets zijn doorgepatched naar de switches. Een exact overzicht van de aantallen is niet voorhanden.
16	Bijlage H			In de bijlage zijn switches opgenomen. Zowel POE als niet POE. Graag ontvangen wij een overzicht van de MER en SER situatie van de locatie(s) en welke switches waarin zijn geplaatst.	Een exact overzicht is niet voorhanden.
17	Bijlage B - herzien concept overeenkomst	art. 3 lid 6	3	De beschrijving van dit lid geeft enige verwarring over de 1ste indexering. In de eerste alinea wordt gesproken over "gedurende het eerste contractjaar is het niet toegestaan". In de tweede alinea "De geoffreerde tarieven mogen eenmaal per contractjaar, per 1 juni van het desbetreffende jaar". De overeenkomst gaat in op 1 augustus 2023. Dit zou inhouden dat pas in 2025 een eerste indexering toegepast mag worden. Wij denken dat dit door de aanbestedende partij niet zo is bedoeld. Is hier bedoeld -> voorstel indienen uiterlijk 1 juni van het desbetreffende jaar met als ingangsdatum van 1 augustus van het betreffende jaar?	In artikel 3 lid 6 van de Concept Overeenkomst wordt bij de definitieve versie de datum ingevuld waarop voor het eerst geïndexeerd mag worden. Zoals in de Concept Overeenkomst staat, valt deze datum in 2024 (één jaar na de ingangsdatum). Dit betekent dat indexering vanaf het tweede contractjaar mogelijk is.

18	Bijlage B - herzien concept overeenkomst	art. 3 lid 6	4	In dit lid staat exact weergegeven op welke wijze de indexering met welke rekenmethode moet worden toegepast. Waarom dient de opdrachtgever dan nog instemming te verlenen?	Opdrachtgever controleert onder andere of het indexeringsvoorstel voldoet aan de gestelde voorwaarden. Opdrachtgever controleert daarmee onder andere of de juiste rekenmethode is toegepast. Om deze reden is schriftelijke goedkeuring vereist.
19	Bijlage B - herzien concept overeenkomst	art. 3 lid 6	4	In dit lid staat aangegeven dat de indexering minimaal 2 maanden van te voren schriftelijk moet worden ingediend én dat prijsindexering in geen geval met terugwerkende kracht worden toegekend. Indien echter opdrachtgever lang wacht met reageren, kan een situatie ontstaan dat de ingangstermijn van de indexering al is verlopen. Het lijkt ons dan zeer logisch dat in dit artikel een maximale reactietermijn van 2 maanden vanuit de opdrachtgever wordt opgenomen en indien de opdrachtgever niet binnen 2 maanden reageert het voorstel automatisch wordt geaccepteerd.	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Opdrachtnemer mag van Opdrachtgever verwachten dat tijdig gereageerd wordt op indexeringsvoorstellen die tijdig zijn ingediend.
20	Bijlage B - herzien concept overeenkomst	art. 3 lid 7		In dit lid wordt aangegeven "Opdrachtgever zal een ontvangen factuur binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits de factuur onbetwist is." Wij verzoeken u navolgende tekstdeel op te nemen : "Ingeval van betwisting zal opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur een gemotiveerde betwisting overleggen. Hierbij zal opdrachtgever het onbetwiste deel van de factuur binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur betalen. Over het betwiste deel van de factuur zal overleg worden gepleegd."	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Indien en voor zover een factuur betwist wordt, zullen wij het betwisten motiveren, met als uitgangspunt dat binnen de geldende betalingstermijn van 30 dagen terzake helderheid is en de factuur, indien correct, alsnog betaalbaar zal worden gesteld.
21	Bijlage B - herzien concept overeenkomst	art. 5 lid 1 en 2	4 en 5	In dit lid wordt gesproken over "functionarissen" en daarmee de functie in de organisatie van de deelnemer aan een betreffend overleg. Graag zien wij hierbij opgenomen dat ieder van de partijen onverwijld de andere partij zal informeren als de persoon op de genoemde functie wijgt, zodat over en weer duidelijk is wie aanspreekpunt is én eenieder te allen tijde snel kan worden bereikt.	Dit is akkoord. De herziene versie 1.2 van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast en dit is opgenomen in artikel 5 lid 6.
22	Bijlage B - herzien concept overeenkomst	art. 11 lid 2	7	In dit lid wordt gesproken over overleg in geval van omstandigheden waarin de Overeenkomst niet voldoet. Wij stellen voor hierbij een verwijzing op te nemen naar artikel 5 lid 1 en 2 "Escalatieregeling" en dit overleg plaatsvindt volgens het daar beschreven overlegmodel.	Dit is akkoord. De herziene versie 1.2 van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.

23	Bijlage B - herzien concept overeenkomst	art. 11 lid 9	7	In dit lid wordt alleen gesproken over “als gevolg van COVID-19 of andere wereldwijze politiek etc.”. Wij zijn van mening dat deze omschrijving te eng is en verzoeken u daarom dit lid om te zetten naar een overmachtsdefinitie zoals toegepast in de algemene voorwaarden zoals opgesteld door Nederland ICT, te weten: “Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichtingen, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van de Opdrachtnemer wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van opdrachtnemer, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen als b.v. lockdown, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlogen, (viii) storing in productie/ziekte van personeel als gevolg van COVID-19 of andere pandemieën en (ix) algemene vervoersproblemen.”	Dit is akkoord. De herziene versie 1.2 van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.
24	ARBIT -2022	art.30 lid 1	20	Dit lid gaat, zo nemen wij aan, over een opvolging bij tekortkoming. Dit is echter niet als zodanig aangegeven. Wij zouden het op prijs stellen dat een opmerking wordt gemaakt in de herziene concept overeenkomst dat artikel 30.1 van de ARBIT-2022 van toepassing is ingeval van een tekortkoming.	Dit is akkoord. De herziene versie 1.2 van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.
25	ARBIT -2022	art. 30 lid 2	20	In dit lid wordt gesproken over “... na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen gerekend vanaf de termijn”. Wij stellen voor om hier de termijn toe te passen zoals deze in de algemene voorwaarden zoals opgesteld door Nederland ICT wordt toegepast. Deze is 60 dagen.	Dit is akkoord. De herziene versie 1.2 van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.

26	ARBIT -2022	art. 30 lid 6 tot en met 9	20, 21	Wij zijn van mening dat van artikel lid 30.6 tot en met lid 30.9 niet van toepassing kan zijn en in de herziene concept overeenkomst moet worden uitgesloten. In artikel lid 30.1 tot en met lid 30.5 wordt alle gelegenheid geboden om in gevallen van niet nakomen van de verplichtingen en faillissement etc. de Overeenkomst te ontbinden. Een Overeenkomst zoals voor wordt gelegd door de aanbestedende partij waarbij de aanbestedende partij haar cultuur beschrijft als open en eerlijk, kan naar onze mening niet een mogelijkheid bevatten dat op basis van een vorm van willekeur de overeenkomst wordt opgezegd. Wij worden verzocht om onze voorstellen te baseren op een minimale looptijd van 4 jaar terwijl deze willekeur er voor kan zorgen dat dit niet wordt uitgevoerd. N.B.: wij zijn er van overtuigd dat de huidige bestuurders van de aanbestedende partij gebruik maken van dit deel van artikel 30 niet voor ogen hebben. Wij vinden wel dat we gezamenlijk de verantwoording hebben dat nieuwe bestuurders dit niet kunnen toepassen. Mocht u niet akkoord gaan met bovenstaande dan verzoeken wij u om lid 7, 8 en 9 aan te passen zodat altijd een afrekening van de gedeelde inkomsten over de restant periode van de lopende overeenkomst (gelijk zijnde aan de totale maandbedragen * restant aantal maanden van de looptijd) zal plaatsvinden. Daar waar nodig kan dan een arbiter worden ingezet om de juiste afrekening plaats te laten vinden.	Wij gaan hiermee akkoord en zullen artikel 30.6 tot en met 30.9 buiten toepassing verklaren. De herziene versie 1.2 van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.
27	Juridische aspecten			Wij verzoeken u om voor de juridische aspecten een extra vragenronde toe te staan (nodig afhankelijk van de beantwoording van bovengestelde vragen) c.q. vast te leggen dat bij de definitieve vaststelling van de overeenkomst met Opdrachtnemer nogmaals een afstemming plaats kan vinden over details van de overeenkomsten en bijlagen.	Wij gaan hiermee niet akkoord. Naar onze inschatting leiden de antwoorden op de gestelde vragen in deze Nota niet tot nieuwe vragen.
28	Nota van inlichtingen 1	vraag 75	14	U geeft op de bij vraag 75 gestelde vraag als antwoord "Het leveren van hardware ten behoeve van de infrastructuur valt binnen de scope. Het leveren en vervangen van werkplekken ...)". De uitgangspositie van de aanbesteding is een overname "AS-IS". Een overname "AS-IS" betekent dat de ondersteuning vanuit de Opdrachtnemer verder gaat met de huidige inrichting van de infrastructuur zoals in gebruik bij Rijnbrink en zij alleen de "besturing" (in dit geval het beheer van de infrastructuur) zal overnemen (zie ook uw definitie op pag. 7 van Beschrijvend document EA IT-dienstverlening). Vervanging is dan ook bij ingang van de overeenkomst nog niet aan de orde. Als wij kijken naar looptijden van overeenkomsten, dan speelt vervanging van belangrijke delen van de infrastructuur pas in 2025 (in het andere geval zorgt dit voor een stevige desinvestering voor de aanbestedende partij).	De kosten van lopende contracten en eventuele verlengingen of alternatieven hoeven niet te worden meegenomen in de gevraagde totaalprijs. In de gevraagde totaalprijs dienen de beheerkosten te worden opgenomen. Eventuele verlengingen of alternatieven zullen altijd in overleg tussen Rijnbrink en Opdrachtnemer overeen gekomen worden.

			In een branche waar de ontwikkelingen snel gaan, is het niet mogelijk om te voorzien welke oplossing over zo'n lange periode het beste past bij de aanbestedende partij en tegen welke kosten. Wij zijn dan ook van mening dat deze kosten niet binnen de scope kunnen vallen en daarmee juist vallen onder "vervangingen in de toekomst" en dus nog niet meegenomen kunnen worden in de kosten van de geboden oplossing.	
29	Nota van inlichtingen 1	vraag 75	14 Verdergaand op bovenstaande vraag, is de vraag hoe aanbestedende partij aankijkt tegen het juiste moment van vervanging van delen van de infrastructuur. Voorbeeld hierbij zijn de servers en haar packs. Zo loopt het de carepacks niet gelijk met de lease van de server(s). Welke afloop is voor de aanbestedende partij het juiste moment om een vervanging in te zetten?	Zoals beschreven in het Beschrijvend document is Rijnbrink op zoek naar een partner die ook in dit soort zaken (gevraagd en ongevraagd) adviseert. Aanschaf-/implementatiekosten hoeven niet opgenomen te worden in de gevraagde totaalprijs. De beheerkosten wel.
30	Nota van inlichtingen 1	vraag 102	19 U geeft op de genoemde vraag als antwoord "Deze is niet aanwezig en is geen onderdeel van het voorstel." Wij vragen ons af of u bedoelt dat eis 8 van het Programma van eisen, hiermee vervalt of bedoelt u dat een IAM-tool geen onderdeel is van het voorstel? IAM is een wezenlijk onderdeel van beveiliging van de IT omgeving en dient ons inziens echt uitgevoerd te worden.	Rijnbrink voert haar IAM nu handmatig uit. Opdrachtnemer neemt dit beheer over en neemt de beheerkosten mee in de gevraagde totaalprijs. In overleg kunnen IAM-oplossingen later eventueel aangeschaft geïmplementeerd worden. Opdrachtnemer hoeft de aanschaf- en implementatiekosten voor nieuwe IAM-oplossingen niet mee te nemen in de gevraagde totaalprijs. Het is niet de bedoeling dat de beheerkosten van de nieuwe tool hoger uitvallen dan de huidige - handmatige - oplossing.
31	diensten leveren aan de bibliotheekstichtingen		Rijnbrink blijft diensten leveren aan de bibliotheekstichtingen en de opdrachtnemer zal verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening aan Rijnbrink zelf. a) Welke eisen worden er gesteld door de medewerkers die de diensten leveren aan de bibliotheekstichtingen?	De eisen die gesteld worden aan de Dienstverlening van deze Opdracht staan in de Aanbestedingsstukken. Er zijn geen specifieke eisen die gesteld worden door medewerkers die diensten leveren aan bibliotheekstichtingen, aangezien de diensten aan bibliotheekstichtingen worden afgebouwd en op termijn niet meer door Rijnbrink worden uitgevoerd. Graag benadrukken wij dat de diensten die Rijnbrink op dit moment verzorgt voor de bibliotheekstichtingen geen onderdeel uitmaken van deze Aanbesteding. Zie ook het antwoord op vraag 48 uit Nota van Inlichtingen 1.
32	diensten leveren aan de bibliotheekstichtingen		Rijnbrink blijft diensten leveren aan de bibliotheekstichtingen en de opdrachtnemer zal verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening aan Rijnbrink zelf. b) Hebben zij bepaalde applicaties nodig, doen zij ook nog een stuk beheer waarvoor zij bepaalde rechten nodig hebben?	Graag benadrukken wij dat de diensten die Rijnbrink op dit moment verzorgt voor de bibliotheekstichtingen geen onderdeel uitmaken van deze Aanbesteding. Zie ook het antwoord op vraag 48 uit Nota van Inlichtingen 1.
33	diensten leveren aan de bibliotheekstichtingen		Rijnbrink blijft diensten leveren aan de bibliotheekstichtingen en de opdrachtnemer zal verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening aan Rijnbrink zelf. c) Om hoeveel medewerkers heeft dit betrekking?	Op dit moment gaat het om 180 medewerkers van Rijnbrink. Het aantal medewerkers dat bij de bibliotheekstichtingen werkt is niet relevant voor deze Opdracht.

34	diensten leveren aan de bibliotheekstichtingen			Rijnbrink blijft diensten leveren aan de bibliotheekstichtingen en de opdrachtnemer zal verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening aan Rijnbrink zelf. d) Zijn er systemen waar een gedeelte (beheer) verantwoordelijk is voor zowel de opdrachtnemer als voor de "beheerderders/ondersteuners" van Rijnbrink voor de bibliotheekstichtingen?	Zolang niet alle bibliotheken zijn ontvlochten, maken zij gebruik van de huidige Microsoft tenant (Exchange Online en Teams/Sharepoint). Omdat Opdrachtgever het beheer voor de bibliotheken zelf blijft doen, is er voor de ondersteuning van de bibliotheken een gedeelte beheer verantwoordelijkheid.
35	Oorzaak verlaging aantal incidenten			In vraag 43 van de NVI wordt aangegeven dat een daling van het aantal incidenten te verklaren is doordat er veel meldingen direct 'op locatie' opgepakt zijn door aanwezige medewerkers. Worden hier collega medewerkers bedoeld (peer-2- support) of medewerkers van de servicedesk/systeembeheer?	Hiermee wordt bedoeld, de medewerkers van de servicedesk.
36	AVG			Is de aanbestedende dienst het eens met in schrijver dat opdrachtnemer ten aanzien van de te verrichten dienst niet als Verwerker in de zin van de AVG kan worden gezien? Voor zover er persoonsgegevens worden verwerkt lijkt dit niet de hoofdbestanddeel van de dienst te zijn. Aangezien er meer sprake lijkt te zijn van een bijvangst van de diensten, dient opdrachtnemer als zelfstandig verantwoordelijk te worden gezien.	Deze zienswijze delen wij niet. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst tijdens de uitvoeringsfase worden persoonsgegevens in de zin van de AVG verwerkt. Vanuit dit oogpunt hechten wij waarde aan het vastleggen van schriftelijke afspraken in verband hiermee, waarbij we Opdrachtnemer wel degelijk als Verwerker in de zin van de AVG aanmerken.
37	Overname medewerkers van Opdrachtnemer			Is aanbestedende dienst bereid op te nemen dat zij gedurende de looptijd van de overeenkomst en een jaar daarna geen medewerkers van Opdrachtnemers in dienst zal nemen zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer?	Dit is akkoord. De herziene versie 1.2 van de Concept Overeenkomst is hierop aangepast.
38	Overgang van Onderneming			Kan aanbestedende dienst bevestigen dat er geen sprake is / kan zijn van overgang van onderneming?	Ja, dit kan bevestigd worden. Er is geen sprake van overgang van onderneming tussen Rijnbrink en de Opdrachtnemer.
39	Overgang van Onderneming			Is er een organogram van de aanbestedende dienst waarin de afdeling is opgenomen die nu voor het ICT beheer en de IT Servicedesk zorgt?	Nee, deze is niet aanwezig.
40	NVI 1 vraag 53			Inzake vraag 53, Bijlage O, Kan er per servernaam worden aangegeven of deze op IaaS of Fysieke servers draaien? (5 lease HP's uit vraag 21) Kan daarnaast per servernaam worden aangegeven of deze binnen scope van aanbesteding vallen of dat Rijnbrink het beheer zelf blijft doen?	Opdrachtgever heeft besloten dat alleen de huidige printserver in beheer van Opdrachtnemer komt. De overige VM's blijven in beheer van Opdrachtgever. Deze vallen daarmee buiten scope van de aanbesteding. Zie ook vraag 6 en 10.
41	Bijlage O			Op basis van Bijlage O, welke VM's een aanverwante diensten (Bijvoorbeeld: printen, antivirus, Patch management, monitoring, backup) moeten worden overgenomen en in beheer worden genomen door nieuwe partij? Beperkt dit alleen tot VM's in scope of op alle VM's?	De huidige printserver komt in beheer van Opdrachtnemer. Deze verzorgt de follow-me printoplossing voor opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een advies m.b.t. een toekomstbestendige oplossing en implementatie daarvan. Voor antivirus is inmiddels Microsoft Defender for Endpoint uitgerold op de werkplekken van Opdrachtgever. Microsoft Defender for Endpoint is onderdeel van de Microsoft tenant, alwaar ook het beheer gedaan wordt. Deze dient daarmee uitgevoerd te worden door Opdrachtnemer.

42	Vraag 101			Inzake vraag 101, Blijven conform bijlage H de lopende contracten wat betreft hosting, firewall, lijnen en servers (regel 52 t/m 57) onveranderd/ongewijzigd doorlopen? En waar mogelijk dus in de toekomst uitgefaseerd zoals vermeld in vraag 35?	Ja, de contracten blijven in principe doorlopen tot einde looptijd. Na einde looptijd kan Opdrachtnemer eigen oplossingen aandragen. Zoals beschreven in het Beschrijvend document is Rijnbrink op zoek naar een partner die ook in dit soort zaken (gevraagd en ongevraagd) adviseert. Aanschaf-/implementatiekosten hoeven niet opgenomen te worden in de op te geven totaalprijs. De beheerkosten wel.
43	Vraag 77			In vraag 77 geeft u aan aan dat het aanbieden van IaaS en de kosten hiervan onderdeel zijn van de inschrijving. Betreft dit alle VM's die u in bijlage O heeft opgenomen, of is dit beperkt tot de VM's t.b.v. Rijnbrink zelf.	Zoals in het antwoord op vragen 6, 10, 40 en 41 gegeven, verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer de huidige printserver in beheer neemt. Omdat deze op termijn uitgefaseerd dient te worden, verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een advies m.b.t. een toekomstbestendige oplossing en implementatie daarvan.
44	Vraag 77			Aansluitend op vraag 77. Dient inschrijver het beheer uit te voeren op alle door u in bijlage O opgenomen VM's of is dit beperkt tot de 4 VM's t.b.v. Rijnbrink zelf.	Dit betreft alleen de huidige printserver. De overige servers spelen enkel een rol in de dienstverlening richting de bibliotheken en blijven in beheer en monitoring van Opdrachtgever zelf.
45	Vraag 101			In vraag 101 geeft u aan dat de hosting (IaaS) is belegd bij Previder. Kunt u toelichten wat de rol van Previder blijft als het IaaS dient te worden aangeboden door inschrijver.	De contracten blijven in principe doorlopen tot einde looptijd. Met in achtneming van de opzegtermijn kan Opdrachtnemer eigen oplossingen aandragen. Zoals beschreven in het Beschrijvend document is Rijnbrink op zoek naar een partner die ook in dit soort zaken (gevraagd en ongevraagd) adviseert. Aanschaf/implementatiekosten hoeven niet opgenomen te worden in de op te geven totaalprijs. De beheerkosten wel.