

Aanbesteding: Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen / uitbreidingen.

Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven

Referentie: MTK01062023

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Invulformulier C Prijzenblad versie 1.0

Vraag:

Bovenaan kolom D geeft Opdrachtgever aan dat het gaat om de Cisco Global prijslijst. Inschrijver ziet ook graag het uitgangspunt bij het deel wat Infinera betreft. Zie regel 72 en verder.

Antwoord:

Hier is geen GPL van beschikbaar en dient afgestemd te worden met Infinera.com

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 7 GIBIT-2020

Vraag:

Hoewel geheimhouding van essentieel belang is, is een boete die kan lopen tot € 50.000,- buitenproportioneel. Mogen we vragen om deze boete aan te passen tot maximaal € 15.000,- of indien dat niet mogelijk zou zijn, tot een ander bedrag dat evenwel lager is dan het genoemde bedrag van maximaal € 50.000,-?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt uw verzoek, maar is hiertoe niet bereid vanwege het belang dat Opdrachtgever hecht aan geheimhouding.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 7 GIBIT-2020

Vraag:

Mogen we vragen om aansprakelijkheid voor indirecte schade (zoals maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie) volledig uit te sluiten?

Antwoord:

Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid, gelet op het belang van een goede uitvoering van de opdracht. Zie wel de bepalingen over aansprakelijkheid die in artikel 15 van de Overeenkomst zijn opgenomen, daarin zijn aanpassingen tov de GIBIT 2020 opgenomen.

Percelen:

P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op:

20 jun. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

4

Onderwerp:

EU Beschrijvend Document 1.2 Onderhoud Netwerkcomponenten

Vraag:

Inschrijver ziet graag bij kerncompetentie 1 de term “overheidsinstellingen” komen te vervallen. Inschrijver heeft veel grote klanten, (b.v. in de Zorg en Financiële sector) met zeer kritische en omvangrijke omgevingen op basis van Cisco DNA en Cisco ACI die zeker aantoonbaar onze kennis en ervaring weerspiegelen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, opdrachtgever gaat hiermee akkoord. De beperking in tot 'overheidsinstellingen' komt hiermee te vervallen.

Percelen:

P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op:

20 jun. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 4 SLA

Vraag:

Inschrijver ontvangt graag een overzicht van hoeveel incidenten (P1-P4) er gemiddeld de afgelopen jaren plaats hebben gevonden.

Antwoord:

"Er zijn in de afgelopen 2 jaar globaal 15 incidenten per jaar geweest, waarvan geen enkel prio 1 incident. We kunnen niet exact aangeven hoeveel prio 2 t/m 4 incidenten er per jaar zijn geweest."
"

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Overeenkomst, Artikel 15.2

Vraag:

Leverancier levert onder andere producten en/of software van derde partijen conform de (licentie)voorwaarden van deze derde partijen. Bent u zich ervan bewust dat deze (licentie)voorwaarden van toepassing zullen zijn op de overeenkomst?

Antwoord:

Ja, hiervan is Opdrachtgever zich bewust. De GIBIT 2020 bevatten een regeling voor Derdenprogrammatuur. Na vaststelling van de volgende versie van de GIBIT kan nader overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Leverancier om de voorwaarden van de Overeenkomst, waar dit mogelijk is zonder onredelijke verzwarende ten laste van een van Partijen, in overeenstemming te brengen met deze volgende versie van de GIBIT.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Overeenkomst, Artikel 8.1

Vraag:

De gemeente staat geen kosten toe voor het exit-plan, terwijl inschrijver weldegelijk kosten heeft aan het exit-plan. Het enige wat de gemeente

hiermee bereikt is dat inschrijvers met minimale inspanning het exit-plan doorlopen om de kosten op die wijze zo laag mogelijk te houden. Dat is in niemands belang. Wij adviseren de gemeente derhalve om dit artikel te schrappen, of in ieder geval een vergoeding toe te staan.

Antwoord:

U gaat uit van een verkeerde interpretatie. Het opstellen van het plan zit in de prijs, de executie daarvan niet. Dit laatste kunt u terugvinden aan het slot van artikellid 22.2 van de GIBIT 2020.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Overeenkomst, Artikel 7

Vraag:

Er wordt gesproken over hosting-diensten. Wij hebben deze niet aangetroffen binnen de scope van deze aanbesteding. Kan de gemeente toelichten waarom dit artikel is opgenomen binnen de overeenkomst?

Antwoord:

In artikel 7 van de Overeenkomst wordt niet gesproken over hosting diensten.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Overeenkomst, Artikel 6

Vraag:

Leverancier levert onder andere producten en/of software van derde partijen conform de (licentie)voorwaarden van deze derde partijen. Bent u zich ervan bewust dat deze (licentie)voorwaarden van toepassing zullen zijn op de overeenkomst?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 6.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr. 10
Onderwerp: Overeenkomst, Artikel 5.2

Vraag:

Het is zeer ongebruikelijk om updates en upgrades kosteloos te implementeren, zeker binnen een complexe omgeving als die van de gemeente Eindhoven. Updates en upgrades zijn non-standaard changes met elk een unieke en maatwerk aanpak waarvan op voorhand niet te voorzien is wat de impact en inspanning is. Het beschikbaar stellen van updates en upgrades is kosteloos inbegrepen in de dienstverlening, maar wij verzoeken de gemeente om de implementatie van updates en upgrades als meerwerk via een non-standaard change uit te laten voeren, zoals gebruikelijk. Dit is overigens ook de werkwijze binnen de huidige overeenkomst en werkt al vele jaren wederzijds volledig naar wens.

Antwoord:

Aan de Overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: In aanvulling, en voorzover nodig in afwijking van het bepaalde in deze Overeenkomst en de GIBIT 2020 geldt dat, daar waar Leverancier verplicht is tot het beschikbaar stellen van Updates en Upgrades van Programmatuur, Leverancier niet verplicht is tot (kostenloze) Implementatie hiervan. Opdrachtgever kan Leverancier in voorkomend geval verzoeken een meerwerkofferte uit te brengen terzake van Implementatie ondersteuning tegen marktconforme condities. Leverancier spant zich er voor in om in een zodanig geval een passende aanbieding te doen.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr. 11
Onderwerp: Overeenkomst, Artikel 3.3

Vraag:

De gemeente spreekt van een eenzijdige verklaring. Met een dergelijk lange looptijd zijn wij van mening dat dit wederzijds zou moeten zijn. Is de gemeente daartoe bereid?

Antwoord:

Nee, het is voor Opdrachtgever waardevol dat er niet opnieuw onderhandeld hoeft te worden

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Contract

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Overeenkomst, Artikel 1.3

Vraag:

Om onduidelijkheden te voorkomen, ziet leverancier dit artikel graag verwijderd. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee hiertoe is Opdrachtgever niet bereid. Hiermee blijft buiten discussie dat Leverancier datgene dat hij heeft aangeboden, moet leveren.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Contract

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Overeenkomst, Artikel 1.2

Vraag:

Er wordt verwezen naar een beschrijving van de Acceptatieprocedure, onderdeel van deze Overeenkomst als Bijlage 5. Waar refereert de gemeente hier nu precies naar?

Antwoord:

"De Acceptatieprocedures die Partijen nader vastleggen. Doen zij dat niet, dan geldt artikel 7. GIBIT:

Artikel 7. Acceptatie

7.1. Indien er geen Implementatieplan is opgesteld, of dit plan geen beschrijving bevat van de wijze waarop de Acceptatieprocedure wordt uitgevoerd, zal op eerste verzoek van Opdrachtgever alsnog in een schriftelijk testprotocol worden vastgelegd op welke wijze de Acceptatieprocedure zal worden uitgevoerd. Artikel 5.2 en 5.3 zijn van

overeenkomstige toepassing op het opstellen van dit testprotocol. (...)"

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr. 14
Onderwerp: Overeenkomst, Artikel 1.2

Vraag:
Leverancier neemt aan dat de overeenkomst en de verwerkersovereenkomst wordt aangepast naar aanleiding van de antwoorden in de NvI. Klopt deze aanname? Zo nee, dan ziet Leverancier graag de NvI opgenomen op plaats 1. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:
Ja. Met dien verstande dat Opdrachtgever niet voorziet dat een Verwerkersovereenkomst zal worden getekend.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr. 15
Onderwerp: GIBIT, Artikel 21.1

Vraag:
Vraag 1: Leverancier ziet graag een beperking van één audit per jaar toegevoegd aan dit artikel gelet op de impact van een audit op de organisatie. Bent u daartoe bereid?

Vraag 2: Mag leverancier ervan uitgaan dat de onafhankelijke derde in onderling overleg tussen partijen wordt benoemd teneinde de 'onafhankelijkheid' te garanderen?

Antwoord:
1. Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid. De kans dat de Opdrachtgever zich genoodzaakt voelt om een audit te laten uitvoeren, schat Opdrachtgever op basis van zijn ervaringen in het algemeen, als laag in.
2. Zie artikellid 15.9 van de concept Overeenkomst.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 16
Onderwerp: GIBIT, Artikel 20.12

Vraag:
Leverancier acht de laatste zin niet redelijk aangezien het hier kennelijk ook kan gaan om ‘medeschuld’. In dat geval is het redelijk dat er naar rato van ieders schuld financieel wordt afgerekend. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:
Zie artikellid 15.8 van de concept Overeenkomst.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 17
Onderwerp: GIBIT, Artikel 20.11

Vraag:
Vraag 1: Bent u bereid de termijn van 12 maanden te verkorten naar 3 maanden? Het is namelijk niet redelijk om leverancier zolang in onzekerheid te laten.

Vraag 2: Leverancier is van mening dat de situaties onder v) en vi) geen enkel effect behoeven te hebben op de uitvoering van de opdracht/dienst. Bent u bereid deze te verwijderen?

Antwoord:
Zie artikellid 15.7 van de concept Overeenkomst.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**

18

GIBIT, Artikel 20.10

Vraag:

Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid?

Tekstvoorstel: Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Antwoord:

Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid. Het hangt van de concrete situatie af, of de reeds geleverde prestaties voor Opdrachtgever (per saldo) nog een positieve waarde vertegenwoordigen waarvoor een vergoeding op zijn plaats is.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
19

Onderwerp:
GIBIT, artikel 17.8

Vraag:

Leverancier acht deze bepaling niet redelijk aangezien het gaat om een 'beweerdelijke' schending die nog niet is komen vast te staan. Daarnaast kan de aansprakelijkstelling op onjuiste gronden zijn gebaseerd. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?

Antwoord:

Zie artikellid 15.6 van de concept Overeenkomst.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
20

Onderwerp:
GIBIT, Artikel 17.5

Vraag:

Vraag 1: Leverancier levert onder andere producten van derde partijen. Leverancier is van mening dat deze vrijwaring in beginsel alleen kan worden verstrekt door de eigenaar / fabrikant van de hardware en/of software. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?

Vraag 2: Leverancier ziet deze bepaling graag beperkt tot de door leverancier ontwikkelde ICT Prestaties. Bent u daartoe bereid?

Vraag 3: Leverancier stelt voor artikel 13.3 en 13.4 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?

Tekstvoorstel toevoegen: Op deze vrijwaring zijn de beperkingen van aansprakelijkheid als genoemd in artikel 13.3 en 13.4 van toepassing.

Antwoord:

1. Nee, hiertoe is opdrachtgever niet bereid. Opdrachtgever gaat ervan uit, dat Leverancier ook in zijn inkoocontracten met fabrikanten de risico's alloceert bij de partij die deze kan beïnvloeden. Opdrachtgever wijst ook op het bepaalde in artikel 19 van de GIBIT 2020 over Derdenprogrammatuur.

2. Nee, hiertoe is opdrachtgever niet bereid.

3. Zie artikellid 15.5 van de concept Overeenkomst.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
21

Onderwerp:
GIBIT, Artikel 17.4

Vraag:

Leverancier doet niet bij voorbaat afstand van zijn persoonlijkheidsrechten, die van zijn werknemers of derden, maar maakt daarover graag per geval concrete afspraken. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, hiertoe is opdrachtgever niet bereid. Opdrachtgever voorziet overigens geen levering van Maatwerkprogrammatuur onder de Overeenkomst.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
22

Onderwerp:
GIBIT, artikel 17.3

Vraag:

Leverancier verleent gebruiksrechten op eigen software en op software van derde partijen op basis van zijn eigen (licentie)voorwaarden c.q. (licentie) voorwaarden van derde partijen. Dit is ook gebruikelijk in de branche. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Ja, daar kan de aanbestedende dienst mee instemmen

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
23

Onderwerp:
GIBIT, artikel 15.5

Vraag:

Vraag 1: Leverancier begrijpt het belang van deze bepaling, maar is van mening dat deze boete te fors is en stelt voor de boete te beperken tot maximaal € 10.000,- per overtreding. Bent u bereid dit aan te passen?

Vraag 2: Daarnaast stelt leverancier voor de boete aan te merken als een gefixeerde schadevergoeding. Bent u bereid dit aan te passen?

Tekstvoorstel: De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding. De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per overtreding.

Antwoord:

1.Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid. Opdrachtgever overweegt dat de boete voldoende afschrikkende werking dient te hebben.

2. Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid. Opdrachtgever overweegt dat de schade in voorkomend geval groter zou kunnen zijn.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 24
Onderwerp: GIBIT, artikel 15.2

Vraag:
Leverancier ziet graag een maximum aan deze termijn in plaats van een minimum gelet op de boetebepaling in artikel 15.5. Bent u bereid de zin ‘tot minimaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst’ te vervangen door ‘tot maximaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst’?

Antwoord:
Nee, hiertoe is aanbestedende dienst niet bereid

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 25
Onderwerp: GIBIT, Artikel 14.1

Vraag:
Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. De verzekeringen zijn echter gebaseerd op de vragen/tekstvoorstellen, zoals geformuleerd bij artikel 13.2 t/m 13.5. Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Antwoord:
Nee, hiertoe is aanbestedende dienst niet bereid

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 26
Onderwerp: GIBIT, artikel 13.6

Vraag:

Hoewel Leverancier bereid is een dergelijke vrijwaring te aanvaarden, dient deze wel gemaximeerd te worden. De laatste zin van dit artikel is wat leverancier betreft niet akkoord. Leverancier stelt voor artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?

Tekstvoorstel: Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings-en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Leverancier, komen ten laste van Leverancier. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt. Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid van toepassing.

Antwoord:

Zie artikellid 15.3 van de concept Overeenkomst.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 27
Onderwerp: GIBIT, artikel 13.5

Vraag:

Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Leverancier ziet graag dat de bepalingen onder i), iii) en iv) ook onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 13.3 en 13.4 vallen. Bent u hiertoe bereid?

Tekstvoorstel: De in dit artikel bedoelde beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel.

Antwoord:

Nee, hiertoe is de aanbestedende dienst niet bereid.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de

netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen
/uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
28

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13.4

Vraag:

Hoewel aansprakelijkheid voor overige schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis met een maximum per jaar betreft het een erg forse aansprakelijkheid ten opzichte van de opdrachtwaarde. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van leverancier

Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Jaarvergoeding per jaar ongeacht het aantal gebeurtenissen. De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Uw voorstel om gevolgschade en/of indirecte schade uit te sluiten wordt niet overgenomen.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de
netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen
/uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
29

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13.3

Vraag:

Hoewel aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is allebei in strijd met het beleid van leverancier. Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,-. Samenhangende gebeurtenissen worden

daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gedeelde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Uw voorstel om gevolgschade en/of indirecte schade uit te sluiten wordt niet overgenomen.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
30

Onderwerp:
GIBIT, artikel 14.2

Vraag:

Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Het is hem niet toegestaan een kopie van de polis te verstrekken. Leverancier zal zijn makelaar vragen een bewijs van verzekering door middel van een certificaat te verstrekken. Wij gaan er vanuit dat wij hiermee kunnen volstaan. Klopt deze aanname?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is hiermee akkoord

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
31

Onderwerp:
GIBIT, Artikel 13.2

Vraag:

Leverancier acht het redelijk dat hij in alle gevallen eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Antwoord:

Nee, maar Opdrachtgever zal ook bij het overschrijden van fatale termijnen zorgvuldig handelen. Uitgezonderd extreme omstandigheden waarbij het personeel van Opdrachtgever onder grote druk moet handelen, zal Opdrachtgever in de praktijk ook bij de overschrijding van een fatale termijn met Leverancier contact hebben over zijn vermogen om problemen op te lossen.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
32

Onderwerp:
GIBIT, Artikel 4.2

Vraag:

Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Tekstvoorstel: Toevoegen: In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 31.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
33

Onderwerp:
GIBIT, Artikel 4.1

Vraag:

Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Tekstvoorstel: Toevoegen: In alle gevallen, derhalve ook indien partijen

schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 31.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Bijlage 2 PvE, Eis HARD01

Vraag:

De gemeente wenst dat wij apparatuur voor levering testen op defecten (DOA). Dit is uiteraard gebruikelijk in geval van een project waar wij de implementatie van de componenten doen. Het uitvoeren van testen (DOA) is dan onderdeel van het project. Maar in geval van een losse levering van hardware is het testen op DOA een hele ongebruikelijke stap. De levertijd voor de gemeente wordt langer omdat wij de DOA testen moeten uitvoeren, dozen worden geopend geleverd, modules zijn in sloten geplaatst die de gemeente mogelijk anders zou willen hebben, etc. Mogen wij daarom voorstellen dat voor losse leveringen geen DOA test door inschrijver wordt uitgevoerd maar dat de gemeente dit zelf uitvoert als onderdeel van haar eigen implementatieproces? Dit is overigens ook de gebruikelijke werkwijze binnen het huidige contract.

Antwoord:

"Ja, dat is akkoord.

In geval dat een DOA geconstateerd wordt bij de gemeente Eindhoven zal na gunning een procedure worden opgesteld die zal worden toegevoegd als onderdeel van de Service Level agreement."

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Bijlage 2 PvE, Eis ONDH02

Vraag:

De gemeente legt de verantwoordelijkheid van het patchmanagement bij inschrijver. Wij ervaren dit als een bijzonder uitgangspunt, daar inschrijver geen technisch beheer doet van de netwerk infrastructuur. De gemeente is technisch verantwoordelijk voor het infrastructuur. Wij kunnen op basis van eis ONDH02 wel zorg dragen voor de informatievoorziening rondom patches die door fabrikanten zoals Cisco worden uitgebracht, maar wij vinden het onterecht dat wij verantwoordelijk worden gesteld voor het patchmanagement van de gemeente, als wij niet het technisch beheer uitvoeren. Bent u bereid om deze verantwoordelijkheid naar de gemeente toe te trekken, daar deze bij de gemeente hoort te liggen?

Antwoord:

Nee, hiermee is de Aanbestedende dienst niet akkoord.

Er staat duidelijk beschreven in deze eis dat het informeren tot de eis behoort, maar dat installatie hiervan in overleg met de opdrachtgever zal plaatsvinden. In de meeste gevallen zal dit ook door de technisch beheerders met mogelijke ondersteuning van de opdrachtnemer worden uitgevoerd. Wel moet alle betreffende informatie voordat deze installatie van het patchen wordt doorgevoerd alle relevante informatie vanuit de leverancier beschikbaar worden gesteld.

Percelen:	P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op:	20 jun. 2023
Label:	Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 2 PvE, Eis ALG01 en prijzenblad tabblad aanschaf.

Vraag:

Het is ons niet duidelijk op welk moment een component in tabblad aanschaf van het prijzenblad vervangen dient te worden voor een nieuw component, en wanneer niet. In eis ALG01 spreekt de gemeente over 'End of Life' maar dat is slechts de overkoepelende term voor de diverse levenscyclus van een component. Het is wenselijk voor ons dat de gemeente duidelijkheid schaft wanneer een vervangend product aangeboden dient te worden op basis van of end of sale status, of end of support status. Dit zijn harde data voor ieder component, op basis waarvan het voor iedere inschrijver duidelijk is wanneer ze een component in tabblad 1 van het prijzenblad wel of niet dienen te vervangen. Kan de gemeente hieromtrent een besluit nemen?

Antwoord:

Voor deze aanbesteding staat nu duidelijk in zowel de CMDB als het prijzenblad vermeld welke netwerkcomponenten er meegenomen moeten

worden in deze aanbesteding om als eerste te worden vervangen. Hier is de Aanbestedende dienst uitgegaan dat deze inmiddels het end of support hebben bereikt of op kort termijn gaan bereiken.
Het uitgangspunt en het gevraagde besluit is ""end of support status

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Bijlage 2 PvE, Eis NETW10

Vraag:

De gemeente stelt als eis dat inschrijvers een ‘gecertificeerd’ partner dient te zijn. De realiteit is echter dat iedere marktpartij met minimale inspanning al ‘gecertificeerd’ kan zijn. Wij adviseren de gemeente om de partner status te definiëren waarbij wij adviseren om de gold partner status uit te vragen omdat dit passend is voor de omvang en complexiteit van de netwerk infrastructuur van de gemeente Eindhoven. Is de gemeente bereid om dit advies over te nemen?

Antwoord:

Nee, de gemeente neemt dit advies niet over om te voorkomen dat er te weinig concurrentie zou ontstaan.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage 5 SLA, Hoofdstuk 2.3 – KPI

Vraag:

De gemeente spreekt hier over het uitvoeren door inschrijver van wijzigingen in het netwerk. Doorgaans vallen wijzigingen onder technisch beheer, wat onder de verantwoordelijkheid van de gemeente zelf valt. Is het een correcte interpretatie dat het hier om wijzigingen gaat waar de gemeente middels meerwerk (offerte/opdracht) ondersteuning verkrijgt vanuit inschrijver, buiten de standaard onderhoud dienstverlening om? Het is onduidelijk voor ons, omdat in hoofdstuk 3.5 van de SLA gesproken wordt over wijzigingen m.b.t. configuratiebeheer van geplande hardware- of softwareupdates ‘als onderdeel van de service’. Maar dit soort wijzigingen

zijn naar ons beste weten geen onderdeel van de service omdat het beheer betreft en geen onderhoud, en derhalve op basis van meerwerk en op verzoek van de gemeente via een offerte aanvullend worden afgenomen. Is dit een correcte interpretatie?

Antwoord:

Dit is een correcte interpretatie. Zie voor de tarieven paragraaf 5.2.2.1 P1: Prijs.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage 5 SLA, Hoofdstuk 2.1 en 2.2

Vraag:

De gemeente geeft in hoofdstuk 2.1 van de SLA aan dat het van toepassing zijnde service window voor de onderhoudsdienstverlening is van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur en 18:00 uur. In hoofdstuk 2.2 geeft de gemeente echter aan dat ook een 24x7 dienstverlening tot de mogelijkheden behoort. Daarmee lijken beide uitgangspunten te conflicteren met elkaar. Een melding die de gemeente op basis van 24x7 om 3.00 uur 's nachts wenst te doen, is volgens hoofdstuk 2.1 niet mogelijk omdat het buiten het service window valt. Wat is hieromtrent de zienswijze van de gemeente?

Antwoord:

Binnen de gemeente Eindhoven zijn de kritische netwerkcomponenten redundant uitgevoerd. Normaal gesproken worden incidenten gemeld binnen de service window van 08.00 uur en 18.00 uur. Incidenten die buiten deze service window plaatsvinden zullen door technisch beheer van de gemeente binnen dit service window worden aangemeld en vanaf dat moment begint de teller voor de oplostijd pas te lopen. Alleen bij changes die buiten het service window worden uitgevoerd is het van belang dat incidenten die dan optreden direct gemeld kunnen worden en binnen de afgesproken service levels opgelost worden.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

40

Prijzenblad, Verzamelstaat

Vraag:

De waarde van tabblad "O.1 – Onderhoud" wordt maal 5 overgenomen naar het tabblad Verzamelstaat. Inschrijver denkt dat dit maal 4 zou moeten zijn, daar de initiële looptijd van de raamovereenkomst 4 jaar is, en niet 5 jaar. Jaar 5 t/m 10 zijn optioneel en daarmee geenszins een zekerheid dat deze worden afgenomen, en derhalve zouden deze jaren niet meegenomen moeten worden in de berekening van de TCO. Is de gemeente bereid dit aan te passen in het prijzenblad?

Antwoord:

De initiële looptijd van de overeenkomst bedraagt 5 jaar, zie beschrijvend document paragraaf 2.3.2 en artikel 3 van de concept Overeenkomst, aanpassing is dus niet relevant.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Prijzenblad, Tabblad O.1 - Onderhoud

Vraag:

Wij hebben het idee dat de dollarkoers niet wordt meegenomen in de calculatie van het tabblad onderhoud. Kunt u dit controleren en aanpassen indien nodig?

Antwoord:

De aanbestedende dienst verontschuldigd zich. Hier is inderdaad iets misgegaan in de omreken calculatie van dollar naar euro. Dit is aangepast en er is een nieuwe versie van het prijzenblad toegevoegd aan deze nota van inlichtingen (invulformulier C Prijzenblad versie 1.2)

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Prijzenblad, Tabblad O.1 - Onderhoud

Vraag:

Sommige componenten die in gebruik zijn bij de gemeente en waar onderhoud op aangeboden dient te worden, zijn reeds end of sale of zelfs end of support. Wij zijn echter in staat om alsnog onderhoud te bieden op deze apparatuur omdat wij een grote hoeveelheid spare voorraad aanhouden binnen onze support organisatie. Is het een correcte aanname dat voor items die end of sale of end of support zijn, wij niet verplicht zijn om daar een vervangend component voor te kiezen binnen het tabblad onderhoud, omdat wij immers onderhoud kunnen bieden op deze apparatuur?

Antwoord:

Voor de componenten in de CMDB waarbij vermeld staat meenemen in de initiele aanbidding verwacht de opdrachtgever dat dit een onderdeel wordt van de inschrijving. De overige componenten die end-of-life naderen of reeds gepasseerd zijn zullen in overleg als best-effort worden onderhouden en later tijdens de overeenkomst vervangen worden.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Prijzenblad, Tabblad O.1 - Onderhoud

Vraag:

Is het een correcte interpretatie dat in kolom D (GPL) de GPL waarde van het support contract opgenomen dient te worden, en niet de GPL waarde van het hardware component?

Antwoord:

Uw interpretatie is correct

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Prijzenblad, Tabblad O.1 - Onderhoud

Vraag:

De gemeente wenst het onderhoud berekend te krijgen op basis van een

korting op de listprijs (GPL). Dit is een gebruikelijke rekenmethodiek voor de aanschaf van hardware, maar een erg ongebruikelijke rekenmethodiek voor de aanschaf van onderhoud. Doorgaans werken wij voor het onderhoud met een percentage van de GPL van het hardware component (bijvoorbeeld 6% van \$1000 GPL hardware = \$60 onderhoud) wat dan de onderhoudsprijs vertegenwoordigt. Dit is ook hoe het binnen het huidige contract wordt toegepast. Is de gemeente bereid dit aan te passen in het prijzenblad?

Antwoord:

Ja, Aan deze nota is een nieuwe versie van het prijzenblad toegevoegd

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Prijzenblad, Tabblad A.1 - Aanschaf

Vraag:

De gemeente lijkt het aan de markt over te laten om zelf vervangende componenten te kiezen voor huidige netwerk apparatuur. Wat zijn de consequenties voor een inschrijver op het moment dat er een component wordt aangeboden die aantoonbaar niet volstaat als een vervangend component? Ligt de bewijslast hieromtrent bij de inschrijvende partij, of bij de concurrent(en) die bezwaar aantekenen tegen de keuzes van een inschrijvende partij?

Antwoord:

In EIS ALG01 staat het volgende beschreven en is ook het uitgangpunt voor de vervanging van de betreffende netwerk componenten:

Inschrijver dient voor de vervangende nieuwe netwerkcomponenten gedetailleerde productomschrijving, artikelcode en stuksprijzen te benoemen.

De End of Life Cisco apparatuur dient te worden vervangen met nieuwe apparatuur zoals beschreven in de End-of-Sale and End-of-Life notices van Cisco van de desbetreffende Cisco netwerkcomponenten voorzien van Cisco DNA advanced licenties.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Prijzenblad, Tabblad A.1 - Aanschaf

Vraag:

De gemeente heeft een lijst van hardware opgenomen waarvan het grootste deel end of sale is en derhalve niet meer verkocht kan worden. De gemeente lijkt het aan de markt over te laten om zelf vervangende componenten te kiezen voor huidige end of sale apparatuur. Inschrijver maakt zich zorgen over de mogelijkheid die dit biedt om strategisch in te schrijven. Inschrijvers kunnen op basis van dit principe vrij makkelijk een lichter en daarmee veel goedkoper model aanbieden dan dat passend of wenselijk is voor de gemeente. Zonder dit in detail helemaal toe te lichten is er in ieder geval veel ruimte voor inschrijvers om iets (goedkoop) aan te bieden waarvan het na voorlopige gunning lastig aantoonbaar is dat het niet voldoet of een verkeerde keuze is. Hoe weerleg je als gemeente bijvoorbeeld dat een goedkope switch die voor de ene klant prima volstaat als core switch, voor de gemeente Eindhoven niet volstaat als core switch en dat daarmee eigenlijk iets verkeerd is aangeboden? Maar ondertussen heeft die inschrijver wel de gunning naar zich toegetrokken middels een hele lage inschrijfprijs. Met de wetenschap dat er sowieso Cisco aangeboden dient te worden, en met de wetenschap dat feitelijk alleen het kortingspercentage op adviesprijs van belang is om vast te leggen, adviseren wij de gemeente om sturing te geven aan hetgeen aangeboden dient te worden door voor alle end of sale apparatuur zelf al een vervangend product te kiezen welke door inschrijvers van een prijs dienen te worden voorzien. Is de gemeente bereid deze wijziging door te voeren in het prijzenblad?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 45 en dat moet voor de leveranciers voldoende richtlijn bieden om de juiste netwerk componenten aan te bieden.

Percelen:

P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op:

20 jun. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Beschrijvend Document 1.2, Hoofdstuk 6.1.5, Geldigheidsduur van de inschrijving

Vraag:

Kan de gemeente bevestigen dat de geldigheidsduur 90 dagen betreft, met uitzondering van de in het prijzenblad opgenomen kortingen welke gedurende de gehele contractduur gestand dienen te worden? Dit is van belang omdat inschrijvers anders 'strategisch' kunnen inschrijven door

hogere kortingen af te geven omdat ze er na 90 dagen toch niet meer aan vast zitten.

Antwoord:

Uw aanname is correct

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Beschrijvend Document 1.2, Hoofdstuk 5.2.2.1

Vraag:

De gemeente heeft maximaal te hanteren uurtarieven opgenomen in geval van 'meerwerk'. Bedoelt de gemeente met 'meerwerk' dat er dienstverlening wordt uitgevoerd welke geen onderdeel is van de overeengekomen onderhoudsprijs? Vallen projectwerkzaamheden ook onder deze 'meerwerk' uurtarieven?

Antwoord:

Dat is correct. Zie ook het antwoord op vraag 10.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:

Beschrijvend Document 1.2, Hoofdstuk 5.2.2.1 en prijzenblad tabblad licenties.

Vraag:

De gemeente geeft aan dat in het prijzenblad advantage licenties zijn opgenomen. Wij treffen in het prijzenblad echter geen advantage licenties aan. In het tabblad 'L.1 – Licenties' is alleen hardware opgenomen, identiek aan tabblad 'A.1 – Aanschaf'. Is dit een foutje of is het misschien de bedoeling dat inschrijver alleen advantage licenties aanbiedt daar waar van toepassing op die hardware lijst?

Antwoord:

Het is de bedoeling dat de inschrijver alleen DNA advanced licenties

aanbiedt

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Beschrijvend Document 1.2, Hoofdstuk 5.2.2.1

Vraag:

De gemeente geeft aan dat eventuele valutarisico's volledig voor risico van opdrachtnemer komen. Interpreteert inschrijver het correct dat er gedurende de raamovereenkomst een offerte wordt uitgebracht op basis van een door inschrijver gehanteerde koers, en dat pas na uitbrengen van de offerte het valutarisico bij de opdrachtnemer komt te liggen?

Antwoord:

De tarieven die Opdrachtnemer in deze aanbesteding aanbiedt kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst NIET worden aangepast aan wijzigende wisselkoersen. Opdrachtgever gaat ervan uit dat aanbieders, als zij deze behoefte voelen, op de financiële markten maatregelen treffen om deze risico's te mitigeren.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Beschrijvend Document 1.2, Hoofdstuk 5.2.1, Kwaliteitsvraag K1

Vraag:

De gemeente lijkt bij het tweede bullet van kwaliteitsvraag K1 de supportorganisatie te koppelen aan projectmanagement. Wij begrijpen de link nog niet helemaal tussen deze twee aspecten.

Implementatie- en configuratiewerkzaamheden van een nieuwe oplossing worden vanuit de projectenorganisatie middels een project gerealiseerd onder aansturing van een project manager. De supportorganisatie staat hier helemaal los van en treedt pas in werking nadat het project door de projectenorganisatie c.q. projectmanager is opgeleverd.

Kan de gemeente toelichten wat zij met haar vraagstelling precies bedoelt?

Antwoord:

De supportorganisatie en de projectorganisatie zijn twee verschillende onderdelen.

Graag zien wij bullet 2 beantwoord voor beiden organisaties, de tekst wordt dan als volgt aangepast:

Geef de werkverdeling aan waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer vanuit hun eigen verantwoordelijkheid tot een gezamenlijk resultaat komen. Geef aan wat de specifieke inbreng is van opdrachtnemer en opdrachtgever (soort rol in de support en projectorganisatie en benodigde kennis). Wat is de aanpak van start tot finish?

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Beschrijvend Document 1.2, Hoofdstuk 4.4.1

Vraag:

Wij kunnen onze ervaring over de as van kerncompetenties uitermate goed invullen door de gemeente Eindhoven zelf als referent te hanteren. Is het een correcte aanname dat dit is toegestaan?

Antwoord:

Ja, daar kan de aanbestedende dienst mee instemmen

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 1A CMDB Eindhoven

Vraag:

Om de benodigde support zo exact mogelijk aan te kunnen bieden zijn serienummers van de producten gewenst. Kunt u deze aanleveren?

Antwoord:

Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. Wij zijn van mening dat de informatie zoals opgenomen in de CMDB incl. de supportvorm meer dan voldoende informatie biedt om het support op te kunnen aanbieden.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Bijlage 4 SLA, paragraaf 2.2 en 2.3

Vraag:

Mag bij een prio 1 incident een tijdelijke work around worden ingezet om de impact sneller te mitigeren?

Antwoord:

Hiermee is de aanbestedende dienst akkoord mits redundatie gewaarborgt blijft en een planning wordt afgegeven wanneer het component wordt vervangen.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Bijlage 4 SLA, paragraaf 2.2

Vraag:

Een hersteltijd voor software is ongebruikelijk. Herstel kan beïnvloed worden door factoren die buiten de invloedssfeer van aanbieder en fabrikant liggen. Kan dit aangepast worden, in ieder geval voor het deel dat niet beïnvloed kan worden?

Antwoord:

Hiermee gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE, eis ONDH05

Vraag:

U eist: "Dit is ook van toepassing voor apparatuur waar 5x9 ondersteuning bij is afgesproken." Kunt u globaal aangeven bij hoeveel incidenten (% van het totaal) hier sprake van is?

Antwoord:

Zie antwoord bij vraag 5.

Percelen:

P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op:

20 jun. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE, eis ONDH05

Vraag:

Kunt u bevestigen dat in een dergelijk geval de oplostermijn ook start buiten kantoortijden?

Antwoord:

Zie antwoord bij vraag 39

Percelen:

P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op:

20 jun. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 2.2.3

Vraag:

Onder scope van de opdracht geeft u aan dat het overzetten van de configuratie onderdeel is van het vervangen van apparatuur. Kunt u bevestigen dat Gemeente Eindhoven, ongeacht wie de vervanging uitvoert, de benodigde configuraties bewaart en ter beschikking stelt wanneer dat nodig is?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende Dienst bevestigen.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Bijlage 4 SLA, paragraaf 3.1

Vraag:

In deze paragraaf staat vermeld dat Leverancier verantwoordelijk is voor 1e en 2e lijns servicedesk. Kunt u bevestigen dat 1e lijns service desk voor eindgebruikers wordt uitgevoerd door de IT afdeling van de gemeente? De interface tussen Leverancier en de Gemeente is derhalve de IT afdeling van de gemeente.

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende Dienst bevestigen.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 2.2.3. Gewenste Situatie

Vraag:

In de paragraaf "gewenste situatie refereert u naar cloud toepassingen & diensten rondom naadloze integratie van de netwerkkapparatuur. Kunt u uw visie kenbaar maken rondom een transitie naar de cloud en hoe ver is deze transitie reeds gevorderd?

Antwoord:

De visie met betrekking tot de cloud transitie in relatie tot de technologie gaat uit van een hybride cloud. Deze bestaat uit de doorontwikkeling van de reeds in de public cloud afgenomen diensten in Microsoft Azure. En daarnaast het (laten) bouwen van een IaaS Private cloud in het NorthC colocation datacenter op de High Tech Campus te Eindhoven. Deze te bouwen IaaS/Private cloud wordt naadloos gekoppeld met de Eindhoven Tenants in de Azure Public cloud zodat er een hybride cloud implementatie gerealiseerd wordt. Het bouwen van deze basis wordt naar verwachting in q4

2023 afgerond.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 61
Onderwerp: Prijzenblad, Tab A1 Aanschaf, lijn 17

Vraag:
Voor de AIR-CT6870-NIC-K9 is geen opvolger. Dit is een PCI kaart in een UCS server en is geen netwerk device. Kan Gemeente Eindhoven uitleggen hoe en in welk systeem deze kaart gebruikt wordt en of deze kan komen te vervallen in het prijzenblad?

Antwoord:
Deze komt te vervallen in het prijzenblad en er is een nieuw prijzenblad toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 62
Onderwerp: Prijzenblad, Tab A1 Aanschaf, lijn 10

Vraag:
Welke airflow dient de vervanger voor de WS-C4500X-16SFP+ (ILO)te hebben? Port-side-in of port-side-out?

Antwoord:
De airflow hiervan is port-side-in

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

63

Bijlage 2 PVE, eis SEC03

Vraag:

Kunt u nader toelichten waar deze eis betrekking op heeft?

Antwoord:

Graag verwijzen wij u naar de informatie die is opgenomen en te raadplegen is volgens de volgende link: <https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls>

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Bijlage 2 PVE, eis NETW06

Vraag:

U eist: "Wifi netwerk dient minimaal 2.4 & 5 GHz te ondersteunen. Nieuwe Wi-Fi apparatuur dient ook de laatste Wi-Fi standaard te ondersteunen, momenteel 802.11ax Wi-Fi 6E 6Ghz." Er worden echter ook 8 AP's gevraagd met externe antenne. Wifi 6E ondersteunt dit niet binnen Europa (Europese regelgeving). Kan deze eis vervallen voor de AP's met externe antenne of kunnen we terugvallen op de wifi6 standard?

Antwoord:

Hier kan worden teruggevallen op AP's welke voldoen aan de Wifi 6 standaard mits de overige accesspoints zonder externe antennes gewoon op Wifi 6E kunnen draaien.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 1.2 Onderhoud netwerkcomponenten

Vraag:

Bij punt 2 schrijft u: "De core netwerk infrastructuur is zo opgezet, dat bij hardware-uitval de benodigde capaciteit en stabiliteit 100% gehandhaafd blijft;" De totale capaciteit van de core zal halveren wanneer een core switch

uitvalt. Hoe ziet Gemeente Eindhoven dit?

Antwoord:

Het netwerk is zo gedimensioneerd dat er voldoende capaciteit is bij uitval van één core switch.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
66

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.4.

Vraag:

Inschrijver is van mening dat, om een eerlijke en objectieve beoordeling te realiseren van de kwaliteitscriteria, de beantwoording geanonimiseerd dient te worden. Is Gemeente Eindhoven bereid om dit te eisen van de Inschrijvers? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

Antwoord:

De aanbestedende dienst heeft begrip voor uw mening, maar zal uw suggestie niet opvolgen. De aanbestedende dienst meent dat de huidige praktijk, waarbij niet geanonimiseerd wordt ingeschreven, geen aanleiding geeft voor de maatregel die u voorstelt. Die maatregel is ingrijpend voor elke inschrijver, die al zijn standaard materiaal zou moeten anonimiseren. Vermoedelijk zou zelfs dat niet toereikend zijn om anonimiteit te garanderen, omdat begrippen, zinnen en grotere blokken tekst nou eenmaal hergebruikt worden en via een eenvoudige zoekvraag op het internet toch weer kunnen leiden naar de inschrijver. De aanbestedende dienst zou in de positie komen te moeten beoordelen wanneer het anonimiseren voldoende is en wanneer niet. Die scheidslijn is soms nauwelijks te trekken.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Beschrijvend document, par. 4.5.1.

Vraag:

Het is gebruikelijk om SROI eisen te berekenen over de contractwaarde van

de diensten en niet over de contractwaarde van producten, omdat er enkel bij dienstverlening sprake is van een arbeidscomponent. Wij verzoeken u om dit aan te passen in deze eis.

Antwoord:

Volgens het Social Return beleid van de aanbestedende dienst wordt de Social return verplichting toegepast bij overeenkomsten met een opdrachtsom van tenminste € 100.000, - exclusief BTW, in alle bedrijfssectoren en onafhankelijk van de aanbestedingsrechtelijke aanduiding van de overeenkomst als een opdracht voor een werk, levering of dienst. (Beleid Social Return 2022 blz 7.)

Tijdens het vaststellen van de Social Return percentage hebben wij al rekening gehouden met de arbeidsintensiviteit en de duur van de opdracht. Hierdoor is er gekozen voor 2%.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
68

Onderwerp:
GIBIT 2020, artikel 13.4.

Vraag:

Een beperking in aansprakelijkheid van tienmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis is volstrekt disproportioneel. Wij verzoeken u om een proportionele beperking in aansprakelijkheid te hanteren van 500.000 euro per gebeurtenis en 1.000.000 euro per jaar.

Antwoord:

Zie artikel 15 van de overeenkomst.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
69

Onderwerp:
GIBIT 2020, artikel 13.4.

Vraag:

Ter beperking van onze bedrijfsrisico's en om verzekeringstechnische redenen kan leverancier geen aansprakelijkheid voor alle verschillende

soorten indirecte en gevolgschade (zoals gederfde winst, gederfde inkomsten) aanvaarden. Wij wijzen u erop dat het conform de Gids Proportionaliteit van groot belang dat de risico's verzekeraar zijn. Wij wijzen erop dat niet alle risico's op aansprakelijkheid voor indirecte /gevolgschade verzekeraar zijn. Indirecte/gevolgschade welke voortvloeit uit persoons- en zaakschade is verzekeraar. Dit is opgenomen in artikel 13.3. Andere vormen van indirecte/gevolgschade zijn niet verzekeraar (o.a. gederfde omzet). Wij verzoeken u dan ook dringend om de scope van artikel 13.4 te beperken tot "directe schade anders dan die bedoeld in artikel 13.3".

Antwoord:

Opdrachtgever is van mening dat de aansprakelijkheidsbepalingen van de GIBIT 2020 in combinatie met de aanpassingen daarop in de concept Overeenkomst, evenwichtig en proportioneel zijn en gehandhaafd kunnen blijven.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
70

Onderwerp:
GIBIT 2020, artikel 11.2.

Vraag:

Niet alle documentatie is in het Nederlands beschikbaar. Verzoek om te bepalen dat eindgebruikersdocumentatie in het Nederlands of Engels beschikbaar gesteld zal worden.

Antwoord:

De aanbestedende dienst is hiermee akkoord

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
71

Onderwerp:
GIBIT 2020, artikel 4.2.

Vraag:

Het is niet redelijk dat implementatietermijnen fataal zijn. Verzoek om op te nemen dat termijnen voor de implementatie geen fatale termijnen zijn, maar

resultaatsverplichtingen.

Antwoord:

Opdrachtgever zal ook bij het overschrijden van fatale termijnen zorgvuldig handelen. Uitgezonderd extreme omstandigheden waarbij het personeel van Opdrachtgever onder grote druk moet handelen, zal Opdrachtgever in de praktijk ook bij de overschrijding van een fatale termijn met Leverancier contact hebben over zijn vermogen om problemen op te lossen.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Overeenkomst, artikel 15.4.

Vraag:

Dient dit artikel ter vervanging van artikel 13.3 en 13.4 van de GIBIT?

Antwoord:

Nee, zoals in artikellid 15.4 van de Overeenkomst is benoemd, gaat het daar om een aanvulling, dus niet een vervanging.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Overeenkomst, artikel 4.2.

Vraag:

Verzoek om de termijn van 24u in de 3e bullet aan te passen naar 48u. Op deze manier is de wettelijke termijn van 72u nog goed haalbaar.

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt uw voorstel, maar houdt vast aan de termijn van 24 uur.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 74
Onderwerp: Overeenkomst, artikel 3.3.

Vraag:
Verzoek om de inspanningsverplichting in de laatste zin aan te passen naar een resultaatsverplichting.

Antwoord:
Opdrachtgever begrijpt uw voorstel, maar zal de bepaling niet aanpassen. De ervaring leert dat het niet in alle gevallen voor Opdrachtgever mogelijk is om deze termijn te halen. U kunt vanzelfsprekend altijd tussentijds verzoeken om eerder of meer duidelijkheid.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 75
Onderwerp: Invulformulier B: Ervaring inschrijver

Vraag:
Aanbestedende dienst stelt in Invulformulier B: Ervaring inschrijver het navolgende: 'Tevens verklaart ondergetekende hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van opdrachtgever binnen drie (3) dagen na een dergelijk verzoek bewijsstukken zal overleggen.'

Kan Aanbestedende dienst aangeven welke bewijsstukken hiermee worden bedoeld?

Antwoord:
Nee, dat hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen

Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 76
Onderwerp: Beschrijvend document, blz. 13, 4.3.1 Afdekking aansprakelijkheidsrisico's

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt een kopie van de betreffende verzekeringspolis.

Gezien de vertrouwelijkheid van de voorwaarden van het internationale verzekeringsprogramma geeft Gegadigde geen inzage aan derden in de polisstukken, te meer omdat derden geen conclusies of consequenties aan deze voorwaarden kunnen verbinden. De polis geldt immers als contract tussen verzekeraar en verzekeringnemer en niet tussen verzekeraar en eventueel schadelijdende partij. Ten behoeve van derden worden bevestigingen van het bestaan van aansprakelijkheidsverzekeringen afgegeven in de vorm van een certificaat, waarbij onze verzekeraar zich committeert aan het bestaan van de verzekeringen. Is het, op verzoek, overleggen van dit certificaat toegestaan in plaats van een kopie van de verzekeringspolis?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is hiermee akkoord

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
77

Onderwerp:

Bijlage 1A CMDB Eindhoven - Lifecycle status_v1.3

Vraag:

Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om de serienummers van de Infinera componenten voor een juiste aanvraag bij Infinera. Is dat mogelijk?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat geen serienummers in de nota van inlichtingen verstrekken van de Infinera componenten. Infinera is op de hoogte dat er vragen kunnen komen voor het support voor de Infinera multiplexers en Infinira weet welke componenten er bij de gemeente Eindhoven in gebruik zijn.

Percelen: P1 Onderhoud en support van de netwerkinfrastructuur inclusief vervangingen /uitbreidingen
Beantwoord op: 20 jun. 2023
Label: Inhoud