

Nota van inlichtingen 1
 Integraal beheer ICT-landschap van Omgevingsdienst Haaglanden en leveringen
 d.d. 9 februari 2023



Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding 'Integraal beheer ICT-landschap van Omgevingsdienst Haaglanden en leveringen' van Omgevingsdienst Haaglanden.

Met vriendelijke groet,
 Pro 10 B.V.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	X	X	X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad paragraaf 6.5	Mag inschrijver ervan uitgaan dat de hier genoemde punten gelden per perceel? Onder punt 3 geeft u bijvoorbeeld aan dat een inschrijver slechts één maal zelfstandig mag inschrijven. wij gaan ervan uit dat dit oer perceel geldt.	Dit is correct voor beide vragen.
2.	X	X	X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad paragraaf 6.9	Wij gaan ervan uit dat hetgeen u stelt in paragraaf 6.9 geldt per perceel?	Dit is correct.
3.	X			Uitvoering	Omvang van de opdracht	U stelt in paragraaf 3.4 het volgende: "De maximale omvang van de Opdracht wordt geraamd op circa € 3.800.000 (exclusief btw) bij een looptijd van 8 jaar" Ons inziens is dit bedrag voor de scope van de gevraagde dienstverlening te laag ingeschat. In hoeverre is dit bedrag een vast plafondbedrag (aangezien u spreekt over maximale omvang)?	Het genoemde bedrag is een raming en geen plafondbedrag.
4.	X			Inhoud	14. Beschrijving huidige situatie; pag 4	Is er momenteel sprake van een local breakout voor het internetverkeer of verloopt al het verkeer via Azure?	Op dit moment loopt al het internetverkeer via de WAN-aansluiting van het ODH hoofdkantoor. Daarnaast draait er één VM in de Azure omgeving met een eigen publiek IP-adres en internetconnectie.
5.	X			Inhoud	14. Beschrijving huidige situatie; pag 2	De huidige firewalls beschikken o.a. over 7Gbps throughput voor threat protection en 10Gbps throughput voor IPS, waarop zijn deze gesized?	Wij achten deze vraag / informatie niet relevant voor het doen van een aanbidding op het beheer van deze componenten.
6.	X			Inhoud	14. Beschrijving huidige situatie; pag 2	Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst is gesproken over de wens om de primaire firewallomgeving naar Azure te verplaatsen, maakt dit	Deze wijziging is geen onderdeel van de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd i.h.k.v. de transitie van het

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						onderdeel uit van de scope van de aanbesteding? Zo ja; wat wordt de functie van de te verhuizen firewalls in Azure?	beheer naar de nieuwe beheerpartij. Als deze wijziging wordt doorgevoerd na de overdracht van het beheer, dan zal die worden afgehandeld via een niet-standaard change.
7.	X			Inhoud	14. Beschrijving huidige situatie; pag 2	Zijn er momenteel beheersuites in gebruik voor de netwerkcomponenten (denk o.a. aan Aruba Central, FortiManager, FortiAnalyzer)?	Ja, deze componenten worden beheerd met de beheertools van de betreffende fabrikanten.
8.	X			Inhoud	14. Beschrijving huidige situatie; pag 1	Is het mogelijk een overzicht van het aantal tickets in 2022 te ontvangen waarbij een verdeling plaatsvindt tussen incidenten (evt. op basis van prioriteit) en changes gespecificeerd per component (bijv. M365, Azure, netwerk, etc.)?	Zie de nieuwe bijlage "19. Overzicht meldingen en wijzigingen 2022".
9.	X			Inhoud	5. Prijzenblad Perceel 1	Een belangrijke kostenpost voor de totaal prijs is de transitie van de huidige leverancier naar een nieuwe leverancier. De huidige leverancier heeft geen transitie kosten, dus heeft een aanmerkelijk voordeel ten opzichte van de andere aanbiedende partijen. Kunt u aangeven hoe u hiermee omgaat om een level playing field te creëren?	In bijna alle situaties is bij een aanbesteding sprake van zittende leveranciers. Dat is een gegeven, maar hoeft ook niet altijd tot een voordeel te leiden. Naast dat gegeven is overigens sprake van een andere scope, andere wensen en eisen en een andere vorm van samenwerking met de ODH en contractpartners van de ODH waarbij de gewenste situatie en procesinrichting afwijkt van de huidige situatie. Dit betekent dat de zittende leverancier, mocht deze meedingen, ook te maken krijgt met een transitie en bijbehorende kosten waarbij dit onderdeel overigens qua kosten beperkt meeweegt op het totaal.
10.	X			Inhoud	5. Prijzenblad Perceel 1	U vraagt een gedetailleerd prijs overzicht. Inschrijver levert een standaard dienst waarin meerdere onderdelen gecombineerd zijn tot 1 prijs en niet uit te splitsen is naar de gevraagde onderdelen. Is het mogelijk een aantal velden op o te zetten en te verrekenen in andere velden om tot de juiste prijs te komen?	Akkoord met duidelijke verwijzing wat waar inbegrepen is. Zie voor een toelichting over het gebruik van de rubrieken ook de artikelen (met name 6 en 7) in het tabblad "Invulinstructie" van het Prijzenblad.
11.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad; par 2.5 pag 17	U geeft aan dat de wachtkamerovereenkomst kan worden ingeroepen tot 36 maanden na het sluiten van de overeenkomst. Inschrijver sluit graag een wachtkamerovereenkomst af als zij ze wordt in de gunning. De aangeboden dienst zal echter in die tijd verder zijn doorontwikkeld en ook de uitgangssituatie is anders dan vandaag bij de beantwoording. Hoe kijkt de Aanbestedende dienst hiernaar?	De volgende aanpassing zal worden doorgevoerd op de definitieve versie: De wachtkamerovereenkomst kan door Opdrachtgever tot 12 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst worden ingeroepen en daarna enkel met wederzijdse instemming. Op het moment dat er een voornemen is de wachtkamerovereenkomst in te roepen zal worden

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
							gekeken in hoeverre sprake is van wijzigingen en ontwikkelingen en of e.e.a. nog past/valt in te passen daarbij ook de aanbestedingsrechterlijke kaders in acht nemende.
12.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad; par 7.3.2.1 pag 38	Met betrekking tot de kerncompetentie 5 Perceel 1 is inschrijver van mening dat deze te specifiek is voor omgevingsdiensten en te gedetailleerd wordt uitgevraagd. Bent u bereid binnen deze kerncompetentie 'Heeft u de referentie-organisatie bij de toename van de gegevensuitwisseling geadviseerd over de ontwikkelingen in de technische infrastructuur en over de bijbehorende beheerprocessen en beveiligingsmaatregelen' te wijzigen in 'Heeft u de referentie-organisatie geadviseerd over de ontwikkelingen in de technische infrastructuur en over de bijbehorende beheerprocessen en beveiligingsmaatregelen'.	De referentie is niet specifiek voor omgevingsdiensten maar gericht op (publieke) organisaties die gekoppeld zijn met een landelijke digitale overheidsvoorziening. Met name de koppeling van de infrastructuur met een landelijke digitale overheidsvoorziening is relevant gezien de (ICT) context van de Aanbestedende dienst. De eis wordt niet aangepast.
13.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad; par 7.3.2.1 pag 38	Met betrekking tot de kerncompetentie 5 Perceel 1 is inschrijver van mening dat deze te specifiek is voor omgevingsdiensten en te gedetailleerd wordt uitgevraagd. Bent u bereid binnen deze kerncompetentie 'groei van gegevensuitwisseling' te wijzigen in 'groei van data omgeving'?	De eis wordt niet aangepast.
14.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad; scope	In de informatie sessie is gesproken over het overnemen van het beheer van het Datacenter. Hierbij is door meerdere partijen het advies gegeven het on-premise beheer bij de bestaande partij te houden en uit de aanbesteding te halen qua scope. Hiervoor zijn twee redenen genoemd. Enerzijds om een level playing field te creëren omdat anders de zittende partij een te groot voordeel heeft. Anderzijds omdat Haaglanden het doel heeft de applicaties op korte termijn uit het datacenter te halen en te migreren naar SaaS of Cloud, waardoor het nu nog overdragen van het beheer van het datacenter leidt tot onnodig extra kosten voor Haaglanden. Bent u bereid het beheer van het on-premise Data center uit de scope van de aanbesteding te halen?	Inschrijvers dienen de transitie naar de cloud als afgerond te beschouwen bij aanvang van hun overeenkomst. Dit betekent dat het on-premises beheer van de fysieke servers, de VMware omgeving en de storage-omgeving komen te vervallen in de scope van de aanbesteding. De volgende beheerde objecten zijn toegevoegd aan het cloud beheer in de Azure omgeving: - Beheer van 32 server VM's. - Beheer van de ODH file share (Azure Files) Er is een nieuwe versie van het prijzenblad bijgevoegd waarin deze wijzigingen zijn doorgevoerd. De verantwoordelijkheid voor het beheer van on premise zal tot afronding van de transitie naar de cloud, blijven liggen bij de huidige leverancier.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
15.			X	Inhoud	17. Programma van Eisen, Eis P03-29	Gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst worden prijzen geacht onveranderlijk te zijn. Is onze aanname juist dat dit slechts geldt voor de prijzen van de diensten in het prijzenblad?	Dit geldt voor alle prijzen die onderdeel zijn van de Overeenkomst.
16.			X	Inhoud	17. Programma van Eisen, Eis P03-26	U eist dat inschrijvers bij leveringen de standaard lijstprijzen van de leveranciers dienen te vermelden inclusief de eventueel toegepaste kortingen en opslagpercentages te worden gespecificeerd. Enerzijds willen wij u erop wijzen dat dit een enorme administratieve last met zich mee brengt voor alle inschrijvers, anderzijds hanteren sommige fabrikanten geen listprijzen. Derhalve verzoeken wij u om dit aan te passen naar "inschrijvers op verzoek bij leveringen de standaard lijstprijzen (indien beschikbaar) van de leveranciers dienen te vermelden inclusief de eventueel toegepaste kortingen en opslagpercentages te worden gespecificeerd". Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan verzoeken wij u om dit te motiveren.	Akkoord. Nieuwe versie van het PvE van perceel 3 is bijgevoegd.
17.			X	Inhoud	17. Programma van Eisen, Eis ALG-04	U eist dat alle communicatie en dienstverlening door de opdrachtnemer vindt plaats in het Nederlands. Wij willen u erop wijzen dat vendelen regelmatig documentatie in het Engels delen. Is onze aanname juist dat dit wel toegestaan is?	Ja.
18.			X	Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 24.1	Kunt u hier specifieker zijn door aan te geven dat het hier gaat om "in de hoedanigheid van verwerker in de zin van de AVG verwerkt," Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Akkoord. De betreffende tekst in de GIBIT voorwaarden wordt niet aangepast, maar mag worden geïnterpreteerd conform uw voorstel.
19.			X	Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 15.5	Dit artikel noemt een boete bij het schenden van de geheimhoudingsverplichting. Deze bepaling is wederkerig. Per schending van de geheimhoudings-verplichting zou overtredende partij de andere partij een boete ter hoogte van maximaal € 50.000 per geval verschuldigd zijn. In punt 5 van bijlage 12. Geheimhoudingsverklaring noemt u echter een boete van €10.000,- per schending van de geheimhoudingsverplichting. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat de boetebepaling uit bijlage 12. Geheimhoudingsverklaring leidend is.	Niet akkoord. De boete in de Bijlage Geheimhoudingsverklaring is enkel van toepassing van de geheimhouding gedurende de aanbestedingsprocedure. De boete in de GIBIT-2020 is van toepassing op de Overeenkomst.
20.			X	Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 14.2	Inschrijver verzoekt u om de verzekeringseis aan te passen naar hetgeen binnen de IT-branche gebruikelijk en redelijk is. Wij verzoeken u daarom om de verzekeringseis voor onderhavige aanbesteding in lijn te stellen met hetgeen gangbaar is in de IT-	Akkoord onder voorbehoud van definitieve goedkeuring door de directie van ODH. De definitieve beantwoording van deze vraag vindt plaats in de 2 ^e NvI.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						branche. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid en gelden de onderstaande verzekerde bedragen: - Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering: €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. - Beroepsaansprakelijkheidsverzekering: €1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van €1.000.000,- per jaar. Gaat u akkoord met ons voorstel?	
21.			X	Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 13.3 jo. Art. 13.4	In artikel 13.3 van de GIBIT-2020 is bepaald dat de aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal €1.250.000,- per gebeurtenis. Echter is de maximale aansprakelijkheid voor meerdere gebeurtenissen hierbij niet vastgelegd. Inschrijver kan zich niet verzekeren tegen schade voor een onbeperkt aantal gebeurtenissen en zou daarmee een disproportioneel groot financieel risico nemen. Het is in de markt gebruikelijk de aansprakelijkheid te beperken tot een maximaal bedrag per jaar, bijvoorbeeld €2.500.000,-. Inschrijver kan zich hiervoor namelijk wél verzekeren. De Gids Proportionaliteit schrijft in 3.9.1.1 (voorschrift 3.9D, punt 2) voor dat de aanbestedende dienst rekening dient te houden met de risico's die aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt én met de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang. In de toelichting wordt tevens verwezen naar de mogelijkheid voor aanbieders om zich tegen de geëiste aansprakelijkheid te verzekeren. Inschrijver verzoekt u daarom om de aansprakelijkheid als volgt te beperken: - Bedrijfsaansprakelijkheid: €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar; - Beroepsaansprakelijkheid: €1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van €1.000.000,- per jaar. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord onder voorbehoud van definitieve goedkeuring door de directie van ODH. De definitieve beantwoording van deze vraag vindt plaats in de 2 ^e Nvl.
22.			X	Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 13.3	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte -en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Akkoord onder voorbehoud van definitieve goedkeuring door de directie van ODH. De definitieve bevestiging/beantwoording van deze vraag vindt plaats in de 2 ^e Nvl
23.			X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst,	Inschrijver hanteert een eigen technisch en organisatorisch maatregelendocument (TOM) waaruit de door haar genomen beveiligingsmaatregelen blijken. Gaat de aanbestedende dienst	Niet akkoord. Bijlage 1 van de Concept verwerkersovereenkomst beschrijft de informatiebeveiligingseisen zoals die zijn gesteld door

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
					Bijlage 1: Maatregelen informatiebeveiliging	ermee akkoord de TOM van Inschrijver toe te voegen als Bijlage 1? Uiteraard stelt Inschrijver de aanbestedende dienst in de gelegenheid de TOM op voorhand te bekijken en te beoordelen zoals de aanbestedende dienst ook verplicht is conform het bepaalde in art. 28 lid 1 AVG. Immers, in het kader van art. 28 lid 1 AVG heeft de aanbestedende dienst als opdrachtgever de plicht te onderzoeken of zijn verwerker passende technische en organisatorische maatregelen heeft getroffen. Indien Inschrijver als verwerker moet handelen, dan zal de aanbestedende dienst als verwerkingsverantwoordelijke dus moeten aangeven welke persoonsgegevens zij deelt met Inschrijver en welke mate van beveiliging vereist is. Inschrijver vraagt u deze wettelijke plicht te erkennen en zullen naleven in de uitvoering van de Raamovereenkomst.	ODH. Deze bijlage mag uiteraard niet worden vervangen door een document van de Inschrijver, aangezien dat ertoe zou leiden dat de Inschrijver de formulering van de eisen zou bepalen.
24.			X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 11.2	Indien Inschrijver aansprakelijk is jegens de aanbestedende dienst, dient Inschrijver toerekenbaar tekort te zijn geschoten in de nakoming van haar verbintenissen jegens de aanbestedende dienst. Zou dit niet worden overeengekomen, dan brengt dit een onverantwoord bedrijfseconomisch risico met zich mee voor Inschrijver. Inschrijver kan zich namelijk slechts verzekeren voor aansprakelijkheid wanneer zij toerekenbaar tekort is geschoten. Mochten wij niet toerekenbaar tekort zijn geschoten in de nakoming van onze verbintenissen conform deze verwerkersovereenkomst, maar wij geven u wel een onbeperkte aansprakelijkheidsverplichting, dan kan het zijn dat een aansprakelijkheidsverzekeraar niet in staat voor dit risico. Inschrijver verzoekt daarom de aansprakelijkheidsverplichting op te leggen zover schade is veroorzaakt door het toerekenbaar tekortschieten van Verwerker in de nakoming van haar verplichtingen krachtens deze verwerkersovereenkomst en te beperken tot het bedrag van de door de aansprakelijkheidsverzekeraar gedane uitkering, voor zover de schade door de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt gedekt.	Akkoord onder voorbehoud van definitieve goedkeuring door de directie van ODH. De definitieve beantwoording van deze vraag vindt plaats in de 2 ^e Nvl.
25.			X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 10.3	Een oneindige geheimhoudingsplicht is onredelijk bezwarend jegens Inschrijver. Inschrijver verzoekt u daarom op te nemen dat geheimhouding nog drie (3) jaar geldt na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst. Daarbij komt dat persoonsgegevens volgens de AVG moeten worden gewist indien zij geen doel meer dienen.	Niet akkoord.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
26.			X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 9.2	Op basis van dit artikel is Inschrijver gehouden de aanbestedende dienst te informeren m.b.t. de door haar ingeschakelde subverwerkers en tevens vergelijkbare afspraken te maken betreffende de verwerking van persoonsgegevens onder de verwerkingsovereenkomst. De afspraken die leverancier maakt met haar subverwerkers zijn veelal aan geheimhouding onderhevig, zodat Inschrijver in die gevallen geen inzage kan geven in de overeenkomst met de subverwerkers. Voorts zal in sommige gevallen gebruik worden gemaakt van oplossingen waarbij de subverwerker haar verplichtingen in "standaard" voorwaarden heeft opgenomen waardoor deze niet 1-op-1 zullen aansluiten bij de bepalingen zoals vermeld in deze verwerkersovereenkomst, om welke reden Inschrijver alsdan niet kan toezeggen dat dezelfde verplichtingen worden opgelegd aan de subverwerker. Indien de aanbestedende dienst twijfelt aan een ingeschakelde subverwerker, dan kan er onderbouwd bezwaar worden gemaakt en eveneens middels het auditrecht door een onafhankelijke derde een onderzoek laten uitvoeren. Deze onafhankelijke derde zal inzage krijgen in alle voor het onderzoek relevante data, waaronder desgewenst de overeenkomst tussen Inschrijver en haar subverwerker. Is de aanbestedende dienst bereid de bepaling dienovereenkomstig te wijzigen?	Niet akkoord. Conform artikel 9.2 is de Inschrijver is er te allen tijde verantwoordelijk voor dat subverwerkers ten minste dezelfde plichten op zich nemen als de Inschrijver zelf. Indien dit op problemen stuit zoals benoemd in de vraagstelling, dan kan hier conform artikel 9.1 nader overleg over worden gevoerd met de ODH. Verder bent u tegenstrijdig in uw vraagstelling. Enerzijds geeft u aan dat afspraken met subverwerkers soms onderhevig zijn aan geheimhouding en dat er daardoor geen inzage kan worden gegeven. Tevens stelt u dat er bij twijfel middels auditrecht een onderzoek kan worden gedaan door een onafhankelijke derde. Het is ons niet duidelijk of deze derde dan wel inzage krijgt in afspraken die onder geheimhouding vallen.
27.			X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 9.1	Inschrijver erkent het recht van de aanbestedende dienst om bezwaar te maken tegen het aanstellen van onderaannemers. Dit volgt namelijk uit artikel 28 lid 2 AVG. Echter, een oneindige bezwaartermijn is onredelijk bezwarend tegenover Inschrijver. Het is daarom dat Inschrijver aan de aanbestedende dienst vraagt om een bezwaartermijn op te nemen van maximaal 14 dagen, na kennisgeving. Volgens Inschrijver is een bezwaartermijn noodzakelijk, omdat Inschrijver anders wordt beperkt in de besluitvorming t.a.v. de inrichting van haar bedrijfsprocessen en partnerships, hetgeen niet wenselijk is.	Gedeeltelijk akkoord. Een oneindige bezwaartermijn is inderdaad niet gewenst (ook niet door de ODH) c.q. onredelijk bezwarend. Een bezwaartermijn van 14 dagen acht ODH echter te restrictief. Daarom zal ODH de bezwaartermijn limiteren tot 30 dagen. Zie de bijgewerkte versie van de concept-verwerkersovereenkomst in de bijgevoegde stukken.
28.			X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 8.1, 8.2 en 8.3	Inschrijver zou dit graag aanpassen naar 48 uur daar de verplichting bij Verwerker ligt om alle informatie te verzamelen. De verwerkingsverantwoordelijke heeft volgens art. 33 lid 1 AVG de verplichting om binnen 72 uur melding te maken bij de toezichthoudende autoriteit. Dit geeft de aanbestedende dienst voldoende ruimte.	Niet akkoord. De initiële melding van het feit dat er (mogelijk) een datalek is geweest moet conform artikel 8.1 binnen 24 uur worden gedaan. Voor het verzamelen van de aanvullende relevante informatie zoals genoemd in artikel 8.2 mag wel een termijn van 48 uur worden aangehouden.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
29.			X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 7.2	Daarbij wenst Inschrijver overeen te komen dat het uitvoeren van een audit de normale bedrijfsvoering van Inschrijver niet mag verstoren en wenst Inschrijver tijdig op de hoogte te worden gebracht, minimaal 30 dagen voorafgaand aan het uitvoeren van de audit.	Niet akkoord. Het ligt volgens ODH gegeven de aard van een audit (verzamelen informatie) niet in de lijn der verwachting dat hierdoor de bedrijfsvoering van de Inschrijver verstoord zou kunnen raken. Daarnaast worden audits in overleg uitgevoerd en kan de impact op de bedrijfsvoering (het vermijden daarvan) daarbij als randvoorwaarde worden meegenomen. De termijn van minimaal 30 dagen is niet acceptabel, omdat de ODH bij ernstige twijfel over toerekenbare fouten sneller wil kunnen handelen. Bij reguliere audits is een aankondigstermijn van 30 dagen wel acceptabel.
30.			X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 5.1	Medewerkers van Inschrijver zijn aan geheimhouding gebonden via een geheimhoudingsclausule in de arbeidsovereenkomst. Inschrijver gaat ervan uit dat de aanbestedende dienst dit voldoende acht. Zo nee, dan wordt verzocht haar standpunten duidelijk te motiveren.	De Inschrijver is er zelf verantwoordelijk voor dat de geheimhoudingsclausule in de contracten van haar medewerkers voldoende waarborgen biedt voor het gestelde in artikel 5.1 van de concept verwerkersovereenkomst. Als dit het geval is, kan de Inschrijver namens haar medewerkers hiervoor tekenen.
31.			X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 4.1, 4.2 en 4.3	Het risico van het ondertekenen van een verwerkersovereenkomst indien Inschrijver eigenlijk helemaal geen verwerker is conform het bepaalde in art. 4 lid 8 AVG, is dat in de verwerkersovereenkomst vaak wordt vastgelegd dat Verwerker de persoonsgegevens niet voor zijn eigen doeleinden mag verwerken. Maar op het moment dat Inschrijver helemaal geen verwerker is, maar volgens de AVG als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke dient te worden gekwalificeerd, verwerkt Inschrijver persoonsgegevens voor eigen doeleinden. Inschrijver zal deze verplichting dan dus niet na kunnen komen, met alle (juridische) gevolgen van dien. Het van toepassing verklaren van een verwerkersovereenkomst, terwijl deze conform de AVG niet noodzakelijk is, is daarmee onredelijk bezwarend jegens Inschrijver.	ODH realiseert zich dat er niet altijd sprake zal zijn van een verwerker conform het bepaalde in art. 4 lid 8 AVG. De tekst in hoofdstuk 2.6 van de Aanbestedingsleidraad is wat dat betreft wellicht te strikt geformuleerd. Standpunt van ODH in deze is dat er alleen (per geval) een verwerkersovereenkomst getekend hoeft te worden indien er daadwerkelijk sprake is van gegevensverwerking conform AVG. In die gevallen dient de Inschrijver een verwerkersovereenkomst te tekenen op basis van de concept-verwerkersovereenkomst zoals bijgevoegd.
32.			X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, aanmerkingen	Volgens Inschrijver is het raadzaam dat partijen gezamenlijk onderzoeken welke verwerkingen er in het kader van de onderliggende hoofdovereenkomst plaatsvinden en óf deze verwerkingen vervolgens moeten worden gekwalificeerd als een verwerking door een verwerker ex artikel 4 lid 8 AVG. Kan de aanbestedende dienst uitleggen in het kader van welke dienstverlening zij vindt dat sprake is van een verwerkersrelatie	Zie antwoord op vraag 31.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						tussen haar en Inschrijver? En dus waarom de aanbestedende dienst van mening is dat zij het doel en het middel van gegevensverwerking bepaalt en dat deze gegevensverwerking tot de primaire kern van de opdracht behoort? Inschrijver vraagt zich af in hoeverre zij als "verwerker" in de zin van art. 4 lid 8 AVG kan worden aangemerkt. De scope van de aanbesteding ziet zowel op de levering van on-premise software als software in de cloud, incl. ondersteunende diensten, namelijk: implementatie, consultancy en support. In ieder geval is duidelijk dat Inschrijver optreedt als "reseller" van zowel on-premise software als van de software in de cloud, hetgeen betekent dat Inschrijver niet optreedt als cloud-provider en dus ook niet de cloud beheert. Nu is het mogelijk dat Inschrijver in contact komt met uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld wanneer u ons vraagt een probleem op te lossen. Als dat gebeurt, dan is sprake van een verwerking aangezien een raadpleging van persoonsgegevens ook een verwerking is. Dit volgt uit art. 4 lid 2 AVG. Echter, het enkele feit dat wij verwerken, maakt ons nog geen verwerker in de zin van art. 4 lid 8 AVG. Voor het in art. 4 lid 8 AVG gedefinieerde begrip "verwerker" worden namelijk meer eisen gesteld. Een verwerker is namelijk een orgaan dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt. Anders gezegd: (i) de opdracht moet expliciet gericht zijn op het verwerken van persoonsgegevens en gaat dus niet over een opdracht waarbij de verwerking van persoonsgegevens bijzaak is; (ii) er is een instructie om de persoonsgegevens te verwerken en om die gegevens op een specifieke manier te verwerken en gaat het dus om het verwerken van data of de inhoud van die data. Volgens Inschrijver is hiervan geen sprake, maar hebben wij het over een opdracht voor een bepaalde dienst waarbij de verwerking bijzaak is. De opdracht is immers primair gericht op de levering/reselling van software. Zoals gezegd, kan het zijn dat Inschrijver hierbij in aanraking komt met uw persoonsgegevens, maar deze verwerking van gegevens behoort tot de secundaire taak van de opdracht, niet tot de primaire taak. Daarbij geeft u ons geen instructies voor de verwerking van bepaalde persoonsgegevens en bepaalt u ook niet hoe wij verwerken. Daar heeft u geen invloed op.	

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						Al met al verzoek Inschrijver u de verwerkersovereenkomst niet van toepassing te verklaren. Wél staat Inschrijver open een (geheimhoudings)overeenkomst te sluiten tussen twee verwerkingsverantwoordelijken aangezien Inschrijver uiteraard tracht te voorkomen dat persoonsgegevens op straat komen te liggen. Het valt zeer zeker ook af te raden een verwerkersovereenkomst te sluiten indien er wettelijk gezien geen sprake is van een verwerkersrelatie. Er ontstaat dan namelijk een juridische schijnwerkelijkheid. Daarbij denken partijen volgens de AVG te handelen, maar blijken dat niet te doen. Dat is vooral een risico voor de aanbestedende dienst die denkt beveiligingsrisico's uit te besteden om vervolgens aangesproken te worden door de AP op tekortschieten als Verwerkingsverantwoordelijke omdat zijzelf maatregelen had moeten nemen.	
33.	X	X	X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, aanmerkingen	Verzoek aan de aanbestedende dienst om de verwerkersovereenkomst te laten prevaleren boven de product- en dienstenovereenkomst (hoofdovereenkomst) bij strijdigheid ter zake van instructies in het kader van verwerking van persoonsgegevens.	Akkoord. Dit wordt aangepast in de definitieve versie.
34.	X	X	X	Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, aanmerkingen	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om afwijkingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen te verwerken in deze verwerkersovereenkomst. Indien de aanbestedende dienst hiermee niet akkoord gaat, dan verzoekt Inschrijver de aanbestedende dienst de Nota's van Inlichtingen te doen prevaleren ten opzichte van alle overige documenten waaronder deze verwerkersovereenkomst.	Akkoord. Dit wordt aangepast in de definitieve versie.
35.	X	X	X	Juridisch	9. Concept-wachtkamerovereenkomst, aanmerking C en E	U geeft aan dat deze wachtkamerovereenkomst wordt gesloten met de partij die als tweede in rang is geëindigd. Is onze aanname correct dat het hierbij draait om de partij die als derde in rang is geëindigd, daar de concept-raamovereenkomst wordt gesloten met twee partijen?	Dit is correct. Voor perceel 1 is dit de nr. 2, voor perceel 2 is dit de nr. 3 en voor perceel 3 is dit ook de nr.3
36.			X	Juridisch	8. Concept-raamovereenkomst perceel 2 en 3, Artikel 5.4	U geeft aan dat opdrachtgever kan besluiten om geen minicompentie te houden wanneer er nadere opdrachten zijn met een totale waarde tot €7.500,-. Aan de hand van welke voorwaarden beslist u of u een minicompentie organiseert of een bestelling direct bij een van de contractanten plaatst? Graag uw verduidelijking.	Dat kan van geval tot geval verschillen. Soms betreft het een uitbreiding op een eerdere bestelling, soms ligt het voor de hand dat een bepaalde partij hier voordelig(er) in kan voorzien, soms past het om tot een zekere verdeling te komen.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
37.			X	Juridisch	8. Concept-raamovereenkomst perceel 2 en 3, Artikel 4.1	In artikel 4.1 noemt u 1 april 2023 als ingangsdatum van deze overeenkomst. In paragraaf 1.6 van de aanbestedingsleidraad noemt u echter 1 juni 2023 als ingangsdatum van de overeenkomst. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken welke datum leidend is als ingangsdatum en indien nodig aan te passen in de concept raamovereenkomst.	1 juni 2023. Dit wordt aangepast in de definitieve versie van de raamovereenkomst.
38.			X	Juridisch	8. Concept-raamovereenkomst perceel 2 en 3, Artikel 2.2	U geeft aan dat de concept raamovereenkomst prevaleert boven de nota's van inlichtingen behorende bij deze aanbesteding. Is onze aanname correct dat wijzigingen uit de nota's van inlichtingen worden doorgevoerd in de concept raamovereenkomst?	Dit is correct.
39.			X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 10.2.4 WeWij-o6	Is onze aanname juist dat inschrijvers in het opslagpercentage moeten aangeven in WeWij-o6? Zo niet, dan verzoeken wij u om aan te geven waar inschrijvers dat dienen te doen voor perceel 3.	Dit is correct.
40.			X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 10.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure	Wij verzoeken u om aan te geven uit hoeveel leden de beoordelingscommissie bestaat voor perceel 3 en wat hun functies zijn binnen Omgevingsdienst Haaglanden.	Teamleider Informatievoorziening Architect Informatievoorziening Operationeel coördinator ICT / Service manager Chief Information Security Officer Software Asset Manager
41.			X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Checklist Verificatiedocumenten, Perceel 3: Levering van software	U eist een bewijsstuk waaruit blijkt dat Inschrijver beschikt over een webshop/portaal/platform waar bestellingen geplaatst kunnen worden. Kunt u een voorbeeld aangeven wat u accepteert als een bewijsstuk?	Bijvoorbeeld enkele printscreens met een toelichting op de belangrijkste functies van uw webshop/portaal/platform en/of een link naar een werkend demo-portaal.
42.	X			Inhoud	selectieleidraad	Selectieleidraad 3.4 Zijn genoemde raming bedragen bedoeld als plafondbedrag en zo nee, wat is de bovenzijde van de range?	De raming betreft geen plafondbedrag. De omvang van de Opdracht wordt geraamd op circa € 3.800.000 (exclusief btw) bij een looptijd van 8 jaar. De bovenzijde van de range (zie 8.3.5) is bepaald op € 1.700.000 (excl. BTW) voor de initiële looptijd van 3 jaar.
43.				Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer.pdf zo het technisch beheer van Datacentervoorzieningen zoals kasten, wie is de huidige beheerder en welke activiteiten verwacht ODH van Inschrijver?	De toekomstige beheerpartij van perceel 1 wordt verantwoordelijk voor de inrichting van de kasten en de daarin aanwezige apparatuur en stroomvoorzieningen (UPS). De kasten zelf zijn gebouw gebonden en vallen onder verantwoordelijkheid van de verhuurder.
44.	X			Juridisch	Gibit 2020	21 lid 6 verwijderen: ", tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert". Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor	Niet akkoord. De bepaling is niet ongeclausuleerd, omdat er wordt gesproken over tekortkomingen van "niet ondergeschikte aard".

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						rekening van de leverancier worden gebracht, moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. Indien de tekortkoming zodanig is dat de leverancier schadevergoedingsplichtig is, zullen eventueel ook de kosten kunnen worden gevorderd van de controle. Het is onredelijk dit bij voorbaat ongeclausuleerd op te nemen. Kunt u hiermee instemmen?	
45.	X			Juridisch	Gibit 2020	21 lid 4 toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk" Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord. De tekst van de GIBIT wordt niet aangepast, maar de door u voorgestelde tekstaanpassing is van kracht middels deze NvI wat wordt verwerkt in de Overeenkomst.
46.	X			Juridisch	Gibit 2020	20 lid 1 Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken. wederkerig maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (....)" Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord. De tekst van de GIBIT wordt niet aangepast, maar de door u voorgestelde tekstaanpassing is van kracht middels deze NvI wat wordt verwerkt in de Overeenkomst.
47.	X			Juridisch	Gibit 2020	15 lid 5 Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?	Niet akkoord.
48.	X			Juridisch	Gibit 2020	14 lid 2 Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Graag laten vervallen. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord. U geeft niet gemotiveerd aan waarom het handhaven van artikel 14.2 u onevenredig zou benadelen.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
49.	X			Juridisch	Gibit 2020	13 Geheel vervangen Geheel vervangen door: 13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 13. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 13.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 13.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 13.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 1.000.000,- per jaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; c. schade ten gevolge van dood of	Niet akkoord. Zie de wijzigingen die worden doorgevoerd in artikel 13 van de GIBIT-2020 naar aanleiding van vraag 153, 155 en 156.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						lichamelijk letsel; d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?	
50.	X			Juridisch	Gibit 2020	12 lid 2 12 lid 2 laten vervallen Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk. Kunt u hiermee instemmen?	Artikel 12.2 komt niet te vervallen. Indien een andere klant geen toestemming geeft, dan is het akkoord dat u de Aanbestedende dienst geen toegang verleent.
51.	X			Juridisch	Gibit 2020	4 lid 1 Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord.
52.	X			Juridisch	Gibit 2020	3 lid 3 factuur Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatievervalsing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT Prestatie.	Uw voorstel is niet relevant immers het gaat om het doen van een aanbod waartoe u zich goed op de hoogte moet stellen en Opdrachtgever u zo goed mogelijk zal informeren respectievelijk uw vragen zal beantwoorden.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						Kunt u hiermee instemmen?	
53.	X			Juridisch	Gibit 2020	3 lid 2 i) GIBIT 2020 Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord.
54.		X	X	Contract	raamovereenkomst	4 lid 5 Graag hier opnemen dat de overeenkomst alleen opzegbaar is na de initiële looptijd van de overeenkomst. Kunt u hiermee instemmen?	De termijn die de Aanbestedende dienst in acht zal nemen als gesteld in artikel 4.5 zal worden verlengd tot 12 maanden. Andere aanpassingen zijn niet akkoord. De Aanbestedende dienst zal niet lichtzinnig met deze opzegmogelijkheid omgaan waarbij Inschrijvers zullen begrijpen dat een opzegging van de zijde van Opdrachtgever ook veel inspanningen aan die zijde tot gevolg zal hebben. Artikel 4.2 van de raamovereenkomst wordt aangepast dat voor verlengingsopties wederzijdse instemming is vereist, waarbij Opdrachtnemer minimaal 12 maanden tevoren moet aangeven indien zij niet wenst te verlengen. Deze termijn is nodig zodat Opdrachtgever dan passende maatregelen kan treffen zoals eventueel het starten van een nieuwe aanbesteding.
55.		X	X	Contract	raamovereenkomst	3 lid 2 Concept Raamovereenkomst Perceel 2: Levering van Hardware Perceel 3: Levering van software Graag dit artikel schrappen. Inschrijver heeft reeds bestaande contracten met derden en zal deze respecteren. Gaat u akkoord?	Het afnemen/inkopen van zaken bij derden zoals hardware en software valt buiten de reikwijdte van dit artikel. Dit artikel is gericht op uw eigen dienstverlening waartoe de overeenkomst wordt gesloten.
56.	X			Juridisch	dienstovereenkomst	4 lid 5 Graag hier opnemen dat de overeenkomst alleen opzegbaar is na de initiële looptijd van de overeenkomst.	Zie antwoord op vraag 54.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						Kunt u hiermee instemmen?	
57.	X			Juridisch	Dienstovereenkomst	3 lid 2 Dienstverleningsovereenkomst Server-, werkplek-, applicatie- en cloud beheer (perceel 1) Graag dit artikel schrappen. Inschrijver heeft reeds bestaande contracten met derden en zal deze respecteren. Gaat u akkoord?	Niet akkoord. Zie ook vraag 55. Indien u zaken die de uitvoering van de Overeenkomst betreffen heeft belegd bij derden dan dient u dit kenbaar te maken in het UEA. Zie hieromtrent de voorschriften in paragraaf 6.7 en 6.8 van de Aanbestedingsleidraad.
58.	X			Juridisch	verwerkersovereenkomst	11.2 2. De in de Overeenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbepalingen zijn van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkingsovereenkomst. 3. In afwijking van lid 2 van dit artikel, indien en voor zover een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete rechtstreeks voortvloeit uit i) een toerekenbare tekortkoming door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkingsovereenkomst of ii) een schending door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers van de toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens, dan is deze tekortkomende Partij aansprakelijk jegens de andere Partij voor het bedrag tot een maximum van 5.000.000 euro per boete. Inschrijver kan niet instemmen met een ongelimiteerde aansprakelijkheid. Verwerker wenst een gelimiteerde aansprakelijkheidsbeperking op te nemen waarbij de door toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes beperkt tot een maximumbedrag van 5 miljoen per boete. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Akkoord voor wat betreft het limiteren van de aansprakelijkheid tot € 5.000.000 per gebeurtenis. Het beperken van de aansprakelijkheid tot opgelegde boetes is niet akkoord. De reikwijdte van de aansprakelijkheid blijft zoals geformuleerd in artikel 11.2 Bovenstaand antwoord is onder voorbehoud van goedkeuring door de directie van de ODH en zal definitief worden gemaakt in de tweede NvI.
59.	X			Juridisch	verwerkersovereenkomst	9.1 Concept Verwerkersovereenkomst Omgevingsdienst Haaglanden. Inschrijver kan geen toestemming afwachten en wenst een termijn op te nemen voor het maken van bezwaar. Graag toevoegen dat de in de Overeenkomst benoemde subverwerkers reeds zijn goedgekeurd bij het sluiten van de Overeenkomst. Kan opdrachtgever hiermee instemmen? Graag toevoegen aan bestaande tekst: De toestemming wordt geacht te zijn verleend indien de Verwerkingsverantwoordelijke binnen 15 werkdagen nadat de	Niet akkoord voor wat betreft het toevoegen van de tekst dat "de in de Overeenkomst benoemde subverwerkers reeds zijn goedgekeurd bij het sluiten van de Overeenkomst". Dit is niet mogelijk, omdat de verwerkersovereenkomst wordt afgesloten tussen ODH en de Inschrijver. Eventueel betrokken subverwerkers worden niet op naam geregistreerd in de verwerkersovereenkomst en kunnen dus ook niet via de Verwerkersovereenkomst worden goedgekeurd. Ook het tweede voorstel aangaande het automatisch instemmen na 15 dagen zonder reactie is niet akkoord.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						kennisgeving om een Subverwerker in te schakelen per email is verzonden, geen bezwaar heeft gemaakt of bij het sluiten van de Overeenkomst door de acceptatie van de Subverwerkers opgenomen in de dienstbeschrijvingen.	ODH zal ervoor zorgdragen dat toestemmingsverzoeken binnen 15 dagen worden beantwoord.
60.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad pagina 38 Hoofdstuk 7.3.1 Financieel Economische draagkracht Jaarrekening	Inschrijver maakt gebruik van de Jaarrekening en accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij en publiceert geen zelfstandige cijfers. Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria. Accepteert Aanbestedende dienst de Jaarrekening en accountantsverklaring van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponneerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?	Dit is akkoord.
61.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad pagina 38 Hoofdstuk 7.3.1 Financieel Economische draagkracht Verzekering	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 toevoegen van dit certificaat ter verificatie toegestaan in plaats van een kopie van de verzekeringspolis?	Indien uit dit certificaat blijkt dat uw organisatie is verzekerd conform het gestelde in paragraaf 7.3.1 van de Aanbestedingsleidraad is dit toegestaan.
62.	X			Proces	opmaak	U geeft duidelijk aan hoeveel A4 ingeleverd mogen worden. Het kan zijn dat ik er overheen lees, maar ik zie geen voorschrift m.b.t. lettertype, regelafstand en marges. Klopt het dat daar geen eisen aan worden gesteld? En zo nee, wat zijn de eisen.	Dit klopt. Er zijn op dit vlak geen eisen gesteld, maar het spreekt voor zich dat de stukken uitgeprint goed leesbaar en toegankelijk moeten zijn voor de beoordelingscommissie en het daarbij onwenselijk is dat pagina's volledig volgeschreven worden. Van een expert wordt verwacht dat deze zich kernachtig, volledig en doeltreffend kan uitdrukken. Kwaliteit staat niet gelijk aan kwantiteit.
63.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedende dienst maakt al gebruik van een moderne werkplek die op basis van InTune wordt gemanaged. Een moderne werkplek wil nog niet zeggen dat er sprake is van 'modern werken' met optimaal gebruik van Teams en Sharepoint. Een adoptieprogramma is geen onderdeel van de scope concludeert inschrijver. Is dat correct?	Dit klopt. Er hoeft geen adoptieprogramma te worden aangeboden. Wel zal de leverancier van perceel 1 in de toekomst mogelijk gevraagd worden consultancy ten behoeve van adoptie-activiteiten te leveren, bijvoorbeeld bij de introductie van nieuwe features.
64.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedende dienst heeft E5 licenties en add-on's in place voor het invullen van security en compliance vraagstukken. De monitoring en de opvolging van security incidenten die vanuit de	Dit is niet correct. Het integraal afhandelen (over het gehele ICT-landschap) van (beveiligings)incidenten is expliciet binnen scope. Dit is o.a. beschreven en afgedekt in de eisen EAS-06 en SEC-07 in het PvE van perceel 1 en

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						werkplek komen (behalve dan vanuit IAM) is niet expliciet beschreven en binnen scope. Is dat correct?	in uitgangspunten van hoofdstuk 3.3.2. van de aanbestedingsleidraad onder het kopje "Informatiebeveiliging en managed security operations".
65.	X			Inhoud	selectieleidraad	In het onpremise DC draaien o.a. print- en scanservers waarvan het technisch beheer bij een derde partij ligt. Betekent dit dat nog geen gebruik gemaakt wordt van Cloud printing oplossingen van Xerox? En dat ook deze servers via een Always On VPN vanaf de werkplek benaderd worden? In dat kader: kan inschrijver ervan uit gaan dat de documenten op betreffende fileshare bij de start van de transitie gemigreerd zijn en daarmee het ontsluiten van fileshares op de werkplek niet meer van toepassing is?	De Xerox file en printservices maken inderdaad gebruik van lokale printservers . Deze draaien nu nog on-premises, maar verhuizen voorafgaand aan de beheertransitie op basis van lift and shift naar de ODH Azure cloud. Werkplekken op kantoor hebben een directe LAN netwerkverbinding naar de printservers. Thuiswerkers/medewerkers onderweg hebben inderdaad een verbinding via de AlwaysOn VPN. Bij de start van de transitie zijn de fileshares op de on-premises storage omgeving gemigreerd naar een Azure fileshare die nog wel vanaf de werkplekken benaderbaar zal zijn. In een tweede fase zullen alle documenten naar een Teams/SharePoint locatie worden gemigreerd.
66.	X			Inhoud	selectieleidraad	Maaht Aanbestedende dienst gebruik van Azure Virtual Desktop voor de ontsluiting van applicaties?	Op dit moment niet, maar dit wordt wel overwogen.
67.	X			Inhoud	selectieleidraad	Applicaties in het onpremise DC kunnen worden ontsloten met een Always On VPN. Ervaart Aanbestedende dienst op dit moment problemen met deze VPN constructie, bijvoorbeeld bij latency gevoelige applicaties?	Er zijn op dit moment geen latency gerelateerde problemen met de applicaties.
68.	X			Inhoud	selectieleidraad	De laptops worden op dit moment nog voorzien van een image. Wat zijn de redenen dat de applicatie distributie niet vanuit InTune wordt gefaciliteerd op basis van een schoon Windows image (om daarmee AutoPilot te faciliteren)?	De uitrolmethodiek wordt gefaciliteerd door de huidige beheerpartij. Transitie naar een modernere/efficiëntere methode is gewenst, maar is on-hold gezet vanwege de beperkte resterende looptijd van het huidige beheercontract.
69.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedende dienst heeft het streven om bedrijfsapplicaties zoveel als mogelijk als SaaS applicatie af te nemen. In het huidige onpremise datacenter draaien nog applicaties die nog niet 'verSaaS't zijn. Kan Aanbestedende dienst aangeven wat hiervan de reden is en in welk tempo Aanbestedende dienst verwacht het onpremise DC te kunnen sluiten?	Er draait nog 1 applicatieserver on-premises met ca. 7 Win32-applicaties. Van deze applicaties is nog niet onderzocht of er SaaS-versies beschikbaar zijn en wat de kosten daarvan zijn. De applicatieserver wordt meegenomen in de lift and shift naar de Azure omgeving, zodat de on-premises VMWare omgeving kan worden uitgefaseerd.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
70.	X			Inhoud	selectieleidraad	Maakt Aanbestedende dienst gebruik van backup van Office365 data naar een andere locatie?	Nee.
71.	X			Inhoud	selectieleidraad	Maakt Aanbestedende dienst in de huidige omgeving gebruik van Multi Factor Authenticatie? Zo ja, welke is dat en moet deze gecontinueerd worden?	ODH maakt gebruik van de Microsoft Authenticator app voor MFA en dit moet gecontinueerd worden. Er is geen third party oplossing in gebruik.
72.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedende dienst is bezig met de implementatie van Hello ID van Tools4Ever voor identity provisioning. Kan inschrijver ervan uit gaan dat bij start van de transitie deze implementatie is afgerond?	Nee, de technische implementatie is reeds afgerond, maar de inrichting van de RBAC-profielen gaat meer tijd in beslag nemen. De verwachting is dat bij aanvang van het nieuwe beheercontract de user-provisioning processen nog niet zijn geautomatiseerd.
73.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedende dienst is voornemens de laptops te gaan vervangen. Inschrijver hanteert aansluitvoorwaarden (TPM chip, aanwezigheid bloatware, etc) voor het in de werkplekdienst opnemen van hardware. Kan inschrijver ervan uit gaan dat Aanbestedende dienst deze aansluitvoorwaarden respecteert?	Ja, het toepassen van een TPM-chip (minimaal TPM 2.0) en het vermijden van bloatware in OEM images zijn ook eisen die door ODH zelf worden gesteld ten behoeve van een soepele Autopilot experience.
74.	X			Inhoud	selectieleidraad	Verwacht Aanbestedende dienst dat ook de mobiele devices (iPhones, Samsung) in het beheer d.m.v. InTune worden meegenomen?	Ja. Maar niet d.m.v. Intune
75.	X			Inhoud	selectieleidraad	Voor het beheren van apparaten maakt Aanbestedende dienst alleen gebruik van InTune. Is dat correct?	Nee. Gebruikt wordt MS Endpoint manager, onderdeel van de Azure Tennant.
76.	X			Inhoud	selectieleidraad	Maakt Aanbestedende dienst in de huidige situatie gebruik van persona's/profielen op de werkplek en zo ja, kan Aanbestedende dienst een overzicht geven welke dat zijn, de eigenschappen en inclusief een indicatie van de aantallen werknemers per persona/profiel?	Op dit moment hanteren wij de volgende persona's: - Office Worker - Flex Worker - Mobile Worker De office en flex workers werken voornamelijk op kantoor en sinds Corona ook frequenter vanuit huis. De mobile workers werken ook onderweg (in het veld) en kenmerken zich door 4G-functionaliiteit in hun laptops. De aantallen per profiel zijn momenteel niet bekend.
77.	X			Inhoud	selectieleidraad	Heeft Aanbestedende dienst 1 of meerdere locaties waar werkplekken aanwezig zijn? Indien meerdere, welke zijn dat?	ODH maakt gebruik van 1 centrale kantoorlocatie met werkplekken. Daarnaast maken medewerkers gebruik van thuiswerkplekken.
78.	X			Inhoud	selectieleidraad	In de beschrijving van de huidige situatie wordt gesproken over een Scanning tool Insight VM Rapid 7. Wordt deze ook meegenomen in het beheer. Zo ja, is het technische beheer en/of functionele beheer?	Ja, het technisch OS-beheer van de VM's waarop de Rapid 7 services draaien zijn in scope van perceel 1, evenals het op verzoek (niet standaard change) installeren van applicatie updates. Het functioneel beheer van Rapid 7 ligt volledig bij ODH.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
79.	X			Inhoud	selectieleidraad	Prijzenblad Kunt u het voorgeschreven bedrag voor eenmalige projectkosten open laten voor gegadigde om in te vullen?n het huidige bedrag is naar mening van gegadigde, als expert, onvoldoende.	De limiet op de implementatiekosten is verdubbeld van €50.000 naar € 100.000,- (excl. BTW)
80.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer 22 3.4 Gezien de omvang van uw uitvraag en de ontwikkelingen in de markt vindt de inschrijver dat uw raming te laag is om alle gevraagde diensten te leveren tegen de kwaliteiten die u verwacht. Is aanbestedende dienst bereid om deze raming te verhogen naar marktconform bedragen?	De raming is geen plafondbedrag. Daarnaast is ODH van mening dat haar raming voldoende marktconform is.
81.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer 22 3.4 U heeft een raming van circa € 475.000 (exclusief btw) per jaar afgegeven voor de uitgevraagde diensten zowel op on-premise als in Azure. Kunt u nader toelichten hoe u tot deze raming bent gekomen? Deze raming is naar mening van gegadigde veel te laag.	Deze raming is gebaseerd op de huidige beheerkosten, daarbij rekening houdend met de transitie van de resterende on-premises diensten naar Azure. Tevens is rekening gehouden met een kostenstijging van ca. 5% ten opzichte van de huidige beheerkosten. Let op dat in de geraamde kosten geen verbruikskosten voor Azure cloud services zijn meegenomen, die vallen buiten het contract. In de raming is overigens nog geen rekening gehouden met een eventuele kostenverschuiving van perceel 2/3 naar perceel als gevolg van een nieuwe all-inclusive managed werkplekdienst. De werkplekkosten zijn nu gecalculeerd binnen perceel 2 (hardware) en perceel 3 (OS-licenties en M365 licenties).
82.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer.pdf 42 8.1 Welke functionarissen/functies maken deel uit van de beoordelingscommissie?	Teamleider Informatievoorziening Architect Informatievoorziening Operationeel coördinator ICT / Service manager Chief Information Security Officer Software Asset Manager
83.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer.pdf 21 3.3.1 Verwacht Aanbestedende dienst dat assets die door derden worden geleverd onder beheer komen van de Inschrijver? En zo ja, wat zijn de juiste aantallen?	Ja, waaronder netwerkcomponenten, laptops, telefoons, randapparatuur, virtuele servers, etc. Zie voor de aantallen de specificaties in de aanbestedingsdocumenten. De genoemde zijn een momentopname en kunnen fluctueren.
84.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer.pdf 44 8.2.3 / ID TRA-o6 Wat verstaat Aanbestedende dienst onder de 'fit/gap-analyse'?	Hiermee wordt bedoeld dat de Inschrijvende partij analyseert en aangeeft welke onderdelen van de omgeving volgens haar aangepast/geoptimaliseerd moten worden om de omgeving in beheer te kunnen nemen.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
							Denk bijvoorbeeld aan het installeren van agents, het inrichten van CI/CD-pipelines, het wegwerken van achterstallig onderhoud, het wegwerken van meldingen m.b.t. regulatory compliance, etc.
85.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer.pdf 44 8.2.3 / ID TRA-04 Inschrijver heeft tijdens de transitie de regie positie', hoe heeft Aanbestedende dienst geborgd bij latende partijen, dat opdrachtnemer in staat wordt gesteld om de regie rol op zich te nemen?	De ODH heeft contractueel vastgelegd met de latende partijen dat ze volledig mee dienen te werken aan de transitie (exit-regeling). Noodzakelijke (voorbereidende) wijzigingen op de omgeving kunnen via het reguliere change management proces worden beheerd en afgehandeld. Informatieverzoeken kunnen via RFI's (door ODH namens de Inschrijver) worden ingediend en afgehandeld.
86.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer.pdf 44 8.2.3 / ID TRA-02 Hoe meer zekerheden de Aanbestedende dienst heeft tot de tijdige afronding van de transitie hoe hoger de score op dit subonderdeel.' Wanneer verwacht Aanbestedende dienst dat de transitie is afgerond?	Dit staat beschreven in de eisen TRA-20 en TRA-21 in onder tabblad "12) Intake en transitie" van het PvE van perceel 1.
87.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer.pdf 44 8.2.3 / ID TRA-01 Een transitie succesvol volbrengen is een gezamenlijke effort. Welke specifieke interne projecten kan Aanbestedende dienst aangeven, die van invloed kunnen zijn op de doorlooptijd?	Op dit moment lopen er twee trajecten voor de migratie van respectievelijk de on-premises VM's en fileshares naar de Azure cloud-omgeving. ODH verwacht dat deze zijn afgerond voordat de transitiefase start. Er zijn naar verwachting geen andere trajecten die van invloed zijn op de doorlooptijd.
88.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer.pdf 20 het technisch beheer van Datacentervoorzieningen zoals UPS, wie is de huidige beheerder en welke activiteiten verwacht ODH van Inschrijver?	De UPS'en worden momenteel beheerd door zittende beheerpartij. Het beheer bestaat uit het waar nodig updaten van firmware, het monitoren van de werking, het vervangen van defecte componenten en/of het oplossen van andere storingen.
89.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer.pdf 20 het technisch beheer van Datacentervoorzieningen zoals toegangsbeveiliging, wie is de huidige beheerder en welke activiteiten verwacht ODH van Inschrijver?	Toegangsbeveiliging van de serverruimte, (nood-)stroom voorziening en patchkasten vallen onder beheer van de verhuurder van het ODH-pand en zijn dus buiten scope van het beheer van perceel 1.
90.	X			Inhoud	selectieleidraad	Aanbestedingsleidraad Integraal ICT-beheer.pdf 20 het technisch beheer van Datacentervoorzieningen zoals kasten, wie is de huidige beheerder en welke activiteiten verwacht ODH van Inschrijver?	De patchkasten zelf zijn gebouw gebonden en worden gehuurd. Het zal gaan over het monteren/verwijderen van apparatuur in/uit de kasten.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
91.	X			Inhoud	selectieleidraad	selectieleidraad 3.3 20 U spreekt hier over telefonie. Wat verstaat u in dit verband onder de term telefonie?	Overal waar wordt gesproken over telefonie, wordt het beheer van de mobiele telefoons bedoeld (uitgifte/inname, MDM, beheer abonnementen)
92.	X			Inhoud	selectieleidraad	Bijeenkomst 26 jan Er is gesproken over een wijziging van de scope. Gegadigde gaat er vanuit dat dit ook leidt tot verschuiving van de planning. Is dit correct?	Nee, de planning blijft onveranderd. De migratie van de on-premises VM's en fileshares zal worden afgerond voor de transitie naar de nieuwe beheerpartij.
93.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-44	Is onze aanname correct dat dit enkel geldt voor de prijzen van de dienstverlening, daar er voor de producten gewerkt wordt met een opslagpercentage?	Nee, prijzen van de dienstverlening zitten in de opslagpercentages. Hierin zijn alle kosten inbegrepen. Zie Po2-37
94.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-43	Inschrijver wil u erop wijzen dat het opslagpercentage geen standaard onderdeel uitmaakt van een factuur. Om extra administratieve last voor inschrijvers te voorkomen, verzoeken wij u het onderdeel 'opslagpercentage' te laten vervallen uit deze eis. gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	Niet akkoord. ODH verwacht van Opdrachtnemer als samenwerkingspartner transparantie. In plaats van in de factuur is het ook toegestaan dit op een andere wijze weer te geven, bijvoorbeeld in de Nadere offerte.
95.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-43	Is onze aanname correct dat u met de inkoopprijs, de inkoopprijs voor Omgevingsdienst Haaglanden betreft?	Correct
96.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-40 en Po2-41	Inschrijver verzoekt u te verduidelijken of facturatie digitaal of per post geschiedt? De eisen Po2-40 en Po2-41 spreken elkaar namelijk tegen.	Facturen worden digitaal verzonden, echter het verzoek om het postbusnummer te vermelden op de (digitale) factuur.
97.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-38	Het door u uitgevraagde minicompetitie contract heeft als doel om marktwerking te creëren tussen de contractanten en daarmee het beste aanbod uit de markt te halen. U ontvangt namelijk twee concurrerende offertes en kiest hierbij voor het beste aanbod uit de markt. Inschrijver verzoekt u daarom deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie voor deze keuze.	Niet akkoord. ODH wil de mogelijkheid houden om steekproefsgewijs concurrerende offertes op te vragen. Het doel hiervan is om de opdrachtnemer scherp te houden om ODH blijvend scherp geprijsde voorstellen te doen.
98.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-37	In de IT-markt is het ongebruikelijk dat onderzoekskosten verwerkt zijn in het opslagpercentage. Inschrijver verzoekt u daarom om eventuele onderzoekskosten te laten vervallen uit eis Po2-37. Zo niet, verzoeken wij u deze keuze te motiveren.	Niet akkoord. Door onderzoekskosten ook in de opslagpercentage op te nemen wil ODH voorkomen dat er bij reparaties buiten garantie onderzoekskosten worden berekend die niet in verhouding staan met de kosten van de daadwerkelijke reparaties.
99.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-31	Inschrijver verzoekt u te verduidelijken wat aanbestedende dienst verstaat onder 10. Thuisbushulp?	Welke ondersteuning opdrachtnemer kan leveren voor thuiswerkplekken (o.a. thuis afleveren/ophalen, etc).
100.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-30	Het is niet gebruikelijk dat het onderwerp "start- en einddatum support/support packs" onderdeel uitmaakt van een CMDB, daar deze informatie niet altijd voorhanden is. Inschrijver verzoekt u	Niet akkoord met laten vervallen van deze eis. Echter, indien deze gegevens voor bepaalde assets niet van

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						daarom om "start- en einddatum support/support packs" te laten vervallen uit eis Po2-30	toepassing of voorhanden zijn, dan hoeven deze gegevens uiteraard niet te worden ingevuld.
101.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-15	Inschrijver wil u erop wijzen dat het opslagpercentage geen standaard onderdeel uitmaakt van een digitale orderbevestiging. Om extra administratieve last voor inschrijvers te voorkomen, verzoeken wij u het onderdeel 'opslagpercentage' te laten vervallen uit deze eis. gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	Niet akkoord, ODH vindt dat de opslagpercentage net als BTW zichtbaar moet zijn. Het is naar onze mening niet meer dan een orderregel van en artikel met een variabele.
102.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-13	In de aanbestedingsopzet is er voor drie percelen gekozen waarbij perceel 1 verantwoordelijk is voor de advisering. Hoe ziet u de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer van perceel 1 in combinatie met de door u gevraagde advisering in deze eis?	Voor ODH is het belangrijk dat er bij opdrachtnemer één vast aanspreekpunt is voor het perceel waar de opdrachtnemer voor verantwoordelijk is. Advisering door de opdrachtnemer van perceel 2 over de genoemde aspecten in eis Po2-13 zal in veel gevallen via een contactpersoon in perceel 1 verlopen.
103.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-12	Hoe ziet aanbestedende dienst deze gevraagde dienst in combinatie met het door u gestelde minicompentiecontract? Deze diensteverlening wordt normaliter geleverd door partijen die ook daadwerkelijk de aankoopopdracht ontvangen. In een minicompentie is dit onzeker en vraagt u diensten van opdrachtnemers kosten te maken zonder dat zij hiervoor de revenuen van zullen ontvangen. Graag uw toelichting.	ODH is van mening dat referentiehardware en proefopstellingen geleverd moeten kunnen worden voorafgaand aan eventuele aankoopbesluiten, juist om te toetsen of de aangeboden oplossing passend is. Onze ervaring is dat (hardware)leveranciers vaak bereid zijn om proefopstellingen kosteloos beschikbaar te stellen en weer in te nemen, ook wanneer het niet zeker is dat er daadwerkelijk besteld gaan worden. Daarom handhaven we deze eis. Echter, we begrijpen dat de Inschrijver tegen kosten kan aanlopen als hardware leveranciers hun apparatuur niet kosteloos beschikbaar stellen. In die gevallen zal ODH dat in redelijkheid met de Inschrijver afhandelen en kunnen er nadere afspraken worden over eventuele vergoedingen.
104.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-09	Inschrijver wil u erop wijzen dat de door u gestelde eis niet gebruikelijk is in de IT-markt. Fabrikanten leggen namelijk vaak een voorraad aan van producten welke voorzien zijn van de meest recente firmware en/of andere systeemsoftware. Inschrijvers hebben daarbij geen invloed op tussentijdse updates van firmware of systeemsoftware. Inschrijver verzoekt u daarom de eis als volgt aan te passen: "De opdrachtnemer garandeert dat de hardware bij levering is voorzien van recente firmware en/of andere	Niet akkoord, om het door u gestelde issue te adresseren heeft ODH de oorspronkelijke eis al bewust afgezwakt tot n-1 in plaats van de nieuwe versie (n) bij levering.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						stelsystemsoftware. De minimaal te leveren versies zijn n-1, waarbij n de meest recente versie vanaf productie is".	
105.		X		Inhoud	16. Programma van Eisen - Perceel 2, Eis Po2-03	Is onze aanname correct dat onder componenten de diverse werkplekartikelen bedoeld worden en niet de componenten waaruit werkplekartikelen bestaan zoals processor, werkgeheugen etc?	Correct, met componenten worden artikelen bedoeld niet de onderdelen waar deze uit bestaan.
106.		X		Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 24.1	Kunt u hier specifieker zijn door aan te geven dat het hier gaat om "in de hoedanigheid van verwerker in de zin van de AVG verwerkt," Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Deze vraag is identiek aan vraag 18. Zie het antwoord bij vraag 18.
107.		X		Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 16.2	In artikel 16.2 beschrijft u een aantal oorzaken welke niet onder overmacht kunnen worden verstaan. Hieronder valt ook een verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de ICT prestatie benodigde goederen. Het begrip overmacht betreft situaties die vertraging opleveren waar inschrijver geen invloed op heeft. Momenteel heerst er bijvoorbeeld nog altijd een wereldwijd componententekort, waardoor er productieproblemen en vertraagde leveringen zijn. Dit is een onderdeel waar inschrijver geen invloed op heeft, echter uw artikel 16.2 geeft aan dat dit niet onder overmacht valt. Wij verzoeken u om een verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de ICT prestatie benodigde goederen uit artikel 16.2 te laten vervallen aangezien dit wel onder het begrip overmacht valt. Graag uw akkoord. Indien niet, ontvangen wij graag uw motivatie.	Niet akkoord. Inschrijver dient daarmee rekening te houden en passende maatregelen te treffen zodat hij zijn afspraken kan nakomen. Bij onverwachte leveringsproblemen (na bevestiging van een offerte) zullen ODH en Inschrijver in overleg treden over de afhandeling daarvan.
108.		X		Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 15.5	Dit artikel noemt een boete bij het schenden van de geheimhoudingsverplichting. Deze bepaling is wederkerig. Per schending van de geheimhoudings-verplichting zou overtredende partij de andere partij een boete ter hoogte van maximaal € 50.000 per geval verschuldigd zijn. In punt 5 van bijlage 12. Geheimhoudingsverklaring noemt u echter een boete van €10.000,- per schending van de geheimhoudingsverplichting. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat de boetebepaling uit bijlage 12. Geheimhoudingsverklaring leidend is.	Deze vraag is identiek aan vraag 19. Zie het antwoord bij vraag 19.
109.		X		Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 14.2	Inschrijver verzoekt u om de verzekeringseis aan te passen naar hetgeen binnen de IT-branche gebruikelijk en redelijk is. Wij verzoeken u daarom om de verzekeringseis voor onderhavige aanbesteding in lijn te stellen met hetgeen gangbaar is in de IT-branche. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid en gelden de onderstaande verzekerde bedragen:	Deze vraag is identiek aan vraag 20. Zie het antwoord bij vraag 20.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						- Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering: €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. - Beroepsaansprakelijkheidsverzekering: €1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van €1.000.000,- per jaar. Gaat u akkoord met ons voorstel?	
110.		X		Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 13.3 jo. Art. 13.4	In artikel 13.3 van de GIBIT-2020 is bepaald dat de aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal €1.250.000,- per gebeurtenis. Echter is de maximale aansprakelijkheid voor meerdere gebeurtenissen hierbij niet vastgelegd. Inschrijver kan zich niet verzekeren tegen schade voor een onbeperkt aantal gebeurtenissen en zou daarmee een disproportioneel groot financieel risico nemen. Het is in de markt gebruikelijk de aansprakelijkheid te beperken tot een maximaal bedrag per jaar, bijvoorbeeld €2.500.000,-. Inschrijver kan zich hiervoor namelijk wél verzekeren. De Gids Proportionaliteit schrijft in 3.9.1.1 (voorschrift 3.9D, punt 2) voor dat de aanbestedende dienst rekening dient te houden met de risico's die aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt én met de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang. In de toelichting wordt tevens verwezen naar de mogelijkheid voor aanbieders om zich tegen de geëiste aansprakelijkheid te verzekeren. Inschrijver verzoekt u daarom om de aansprakelijkheid als volgt te beperken: - Bedrijfsaansprakelijkheid: €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar; - Beroepsaansprakelijkheid: €1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van €1.000.000,- per jaar. Gaat u hiermee akkoord?	Deze vraag is identiek aan vraag 21. Zie het antwoord bij vraag 21.
111.		X		Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 13.3	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte -en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Deze vraag is identiek aan vraag 22. Zie het antwoord bij vraag 22.
112.		X		Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 8.7	U keert met dit artikel de wettelijke bewijslastverdeling om. Wie stelt, bewijst. De Acceptatieprocedure heeft ook als doel om de opdrachtnemer zekerheid te geven. Met deze bepaling geeft de Acceptatieprocedure geen rechtszekerheid. Inschrijver verzoekt u om artikel 8.7 niet van toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord nader motiveren?	Niet akkoord.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
113.		X		Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 7.6	Kunt u aan deze bepaling toevoegen dat het enkel gaat om aan de buitenkant waarneembare gebreken? Zo niet, kunt u uw antwoord nader motiveren?	Niet akkoord. Waarom zou Opdrachtgever zich daartoe beperken. Enige motivatie van uw kant wordt daartoe niet gegeven.
114.		X		Juridisch	11. GIBIT-2020, Art. 4.2 sub i en ii	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Niet akkoord.
115.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Bijlage 1: Maatregelen informatiebeveiliging	Inschrijver hanteert een eigen technisch en organisatorisch maatregelendocument (TOM) waaruit de door haar genomen beveiligingsmaatregelen blijken. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord de TOM van Inschrijver toe te voegen als Bijlage 1? Uiteraard stelt Inschrijver de aanbestedende dienst in de gelegenheid de TOM op voorhand te bekijken en te beoordelen zoals de aanbestedende dienst ook verplicht is conform het bepaalde in art. 28 lid 1 AVG. Immers, in het kader van art. 28 lid 1 AVG heeft de aanbestedende dienst als opdrachtgever de plicht te onderzoeken of zijn verwerker passende technische en organisatorische maatregelen heeft getroffen. Indien Inschrijver als verwerker moet handelen, dan zal de aanbestedende dienst als verwerkingsverantwoordelijke dus moeten aangeven welke persoonsgegevens zij deelt met Inschrijver en welke mate van beveiliging vereist is. Inschrijver vraagt u deze wettelijke plicht te erkennen en zullen naleven in de uitvoering van de Raamovereenkomst.	Deze vraag is identiek aan vraag 23. Zie het antwoord bij vraag 23.
116.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 11.2	Indien Inschrijver aansprakelijk is jegens de aanbestedende dienst, dient Inschrijver toerekenbaar tekort te zijn geschoten in de nakoming van haar verbintenissen jegens de aanbestedende dienst. Zou dit niet worden overeengekomen, dan brengt dit een onverantwoord bedrijfseconomisch risico met zich mee voor Inschrijver. Inschrijver kan zich namelijk slechts verzekeren voor aansprakelijkheid wanneer zij toerekenbaar tekort is geschoten. Mochten wij niet toerekenbaar tekort zijn geschoten in de nakoming van onze verbintenissen conform deze verwerkersovereenkomst, maar wij geven u wel een onbeperkte	Deze vraag is identiek aan vraag 24. Zie antwoord bij vraag 24.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						aansprakelijkheidsverplichting, dan kan het zijn dat een aansprakelijkheidsverzekeraar niet in staat voor dit risico. Inschrijver verzoekt daarom de aansprakelijkheidsverplichting op te leggen zover schade is veroorzaakt door het toerekenbaar tekortschieten van Verwerker in de nakoming van haar verplichtingen krachtens deze verwerkersovereenkomst en te beperken tot het bedrag van de door de aansprakelijkheidsverzekeraar gedane uitkering, voor zover de schade door de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt gedekt.	
117.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 10.3	Een oneindige geheimhoudingsplicht is onredelijk bezwarend jegens Inschrijver. Inschrijver verzoekt u daarom op te nemen dat geheimhouding nog drie (3) jaar geldt na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst. Daarbij komt dat persoonsgegevens volgens de AVG moeten worden gewist indien zij geen doel meer dienen.	Identiek aan vraag 25. Zie het antwoord bij vraag 25
118.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 9.2	Op basis van dit artikel is Inschrijver gehouden de aanbestedende dienst te informeren m.b.t. de door haar ingeschakelde subverwerkers en tevens vergelijkbare afspraken te maken betreffende de verwerking van persoonsgegevens onder de verwerkingsovereenkomst. De afspraken die leverancier maakt met haar subverwerkers zijn veelal aan geheimhouding onderhevig, zodat Inschrijver in die gevallen geen inzage kan geven in de overeenkomst met de subverwerkers. Voorts zal in sommige gevallen gebruik worden gemaakt van oplossingen waarbij de subverwerker haar verplichtingen in "standaard" voorwaarden heeft opgenomen waardoor deze niet 1-op-1 zullen aansluiten bij de bepalingen zoals vermeld in deze verwerkersovereenkomst, om welke reden Inschrijver alsdan niet kan toezeggen dat dezelfde verplichtingen worden opgelegd aan de subverwerker. Indien de aanbestedende dienst twijfelt aan een ingeschakelde subverwerker, dan kan er onderbouwd bezwaar worden gemaakt en eveneens middels het auditrecht door een onafhankelijke derde een onderzoek laten uitvoeren. Deze onafhankelijke derde zal inzage krijgen in alle voor het onderzoek relevante data, waaronder desgewenst de overeenkomst tussen Inschrijver en haar subverwerker. Is de aanbestedende dienst bereid de bepaling dienovereenkomstig te wijzigen?	Identiek aan vraag 26. Zie het antwoord bij vraag 26

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
119.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 9.1	Inschrijver erkent het recht van de aanbestedende dienst om bezwaar te maken tegen het aanstellen van onderaannemers. Dit volgt namelijk uit artikel 28 lid 2 AVG. Echter, een oneindige bezwaartermijn is onredelijk bezwarend tegenover Inschrijver. Het is daarom dat Inschrijver aan de aanbestedende dienst vraagt om een bezwaartermijn op te nemen van maximaal 14 dagen, na kennisgeving. Volgens Inschrijver is een bezwaartermijn noodzakelijk, omdat Inschrijver anders wordt beperkt in de besluitvorming t.a.v. de inrichting van haar bedrijfsprocessen en partnerships, hetgeen niet wenselijk is.	Identiek aan vraag 27. Zie antwoord vraag 27
120.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 8.1, 8.2 en 8.3	Inschrijver zou dit graag aanpassen naar 48 uur daar de verplichting bij Verwerker ligt om alle informatie te verzamelen. De verwerkingsverantwoordelijke heeft volgens art. 33 lid 1 AVG de verplichting om binnen 72 uur melding te maken bij de toezichthoudende autoriteit. Dit geeft de aanbestedende dienst voldoende ruimte.	Identiek aan vraag 28. Zie antwoord vraag 28
121.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 7.2	Daarbij wenst Inschrijver overeen te komen dat het uitvoeren van een audit de normale bedrijfsvoering van Inschrijver niet mag verstoren en wenst Inschrijver tijdig op de hoogte te worden gebracht, minimaal 30 dagen voorafgaand aan het uitvoeren van de audit.	Identiek aan vraag 29, zie antwoord vraag 29
122.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 5.1	Medewerkers van Inschrijver zijn aan geheimhouding gebonden via een geheimhoudingsclausule in de arbeidsovereenkomst. Inschrijver gaat ervan uit dat de aanbestedende dienst dit voldoende acht. Zo nee, dan wordt verzocht haar standpunten duidelijk te motiveren.	Identiek aan vraag 30, zie antwoord vraag 30
123.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, Artikel 4.1, 4.2 en 4.3	Het risico van het ondertekenen van een verwerkersovereenkomst indien Inschrijver eigenlijk helemaal geen verwerker is conform het bepaalde in art. 4 lid 8 AVG, is dat in de verwerkersovereenkomst vaak wordt vastgelegd dat Verwerker de persoonsgegevens niet voor zijn eigen doeleinden mag verwerken. Maar op het moment dat Inschrijver helemaal geen verwerker is, maar volgens de AVG als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke dient te worden gekwalificeerd, verwerkt Inschrijver persoonsgegevens voor eigen doeleinden. Inschrijver zal deze verplichting dan dus niet na kunnen komen, met alle (juridische) gevolgen van dien. Het van toepassing verklaren van een verwerkersovereenkomst, terwijl deze conform	Identiek aan vraag 31. Zie antwoord vraag 31

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						de AVG niet noodzakelijk is, is daarmee onredelijk bezwarend jegens Inschrijver.	
124.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, aanmerkingen	"Volgens Inschrijver is het raadzaam dat partijen gezamenlijk onderzoeken welke verwerkingen er in het kader van de onderliggende hoofdovereenkomst plaatsvinden en óf deze verwerkingen vervolgens moeten worden gekwalificeerd als een verwerking door een verwerker ex artikel 4 lid 8 AVG. Kan de aanbestedende dienst uitleggen in het kader van welke dienstverlening zij vindt dat sprake is van een verwerkersrelatie tussen haar en Inschrijver? En dus waarom de aanbestedende dienst van mening is dat zij het doel en het middel van gegevensverwerking bepaalt en dat deze gegevensverwerking tot de primaire kern van de opdracht behoort? Wij zouden kunnen begrijpen dat een verwerkersovereenkomst noodzakelijk is t.z.v. de duurzame afvoer en vernietiging van gegevens. Bij deze dienstverlening behoort de gegevensverwerking namelijk wel tot de primaire taak aangezien er data moet worden gewiped van de harde schijf. Met andere woorden: de vertrekking van bepaalde persoonsgegevens betreft een verstrekking tot verwerking, namelijk het verwijderen van data. Nogmaals willen wij dus laten weten dat wij uitsluitend t.z.v. deze specifieke dienstverlening verwerker zijn, tenzij wij bij deze dienstverlening geen persoonsgegevens kunnen inzien. Zal de hardware versleuteld (encrypted) zijn bij retourname? Zo ja, dan betekent dit dat wij überhaupt geen persoonsgegevens t.z.v. deze dienstverlening verwerken. De AVG is dan niet van toepassing. Noot: Inschrijver wilt zeker niet de indruk wekken dat zij geen afspraken wilt maken over gegevensverwerking. Partijen kunnen namelijk ook als twee afzonderlijk verwerkingsverantwoordelijken afspraken maken over bijv. geheimhouding, bewaartermijn, beveiliging etc. Inschrijver staat hiervoor dan ook zeker open. En naar mening van inschrijver zou dit juridisch gezien wenselijk zijn, aangezien dan het creëren van een juridische schijnwerkelijkheid wordt voorkomen. Wanneer partijen namelijk een verwerkersovereenkomst sluiten terwijl deze volgens de AVG niet noodzakelijk is, dan "	Identieke aan vraag 32 Zie antwoord vraag 32

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
125.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, aanmerkingen	Verzoek aan de aanbestedende dienst om de verwerkersovereenkomst te laten prevaleren boven de product- en dienstenovereenkomst (hoofdovereenkomst) bij strijdigheid ter zake van instructies in het kader van verwerking van persoonsgegevens.	Identiek aan vraag 33. Zie antwoord vraag 33
126.		X		Juridisch	10. Concept-verwerkersovereenkomst, aanmerkingen	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om afwijkingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen te verwerken in deze verwerkersovereenkomst. Indien de aanbestedende dienst hiermee niet akkoord gaat, dan verzoekt Inschrijver de aanbestedende dienst de Nota's van Inlichtingen te doen prevaleren ten opzichte van alle overige documenten waaronder deze verwerkersovereenkomst.	Identiek aan vraag 34, zie antwoord vraag 34
127.		X		Juridisch	9. Concept-wachtkamerovereenkomst, aanmerking C en E	U geeft aan dat deze wachtkamerovereenkomst wordt gesloten met de partij die als tweede in rang is geeindigd. Is onze aanname correct dat het hierbij draait om de partij die als derde in rang is geeindigd, daar de concept-raamovereenkomst wordt gesloten met twee partijen?	Dit is correct.
128.		X		Juridisch	8. Concept-raamovereenkomst perceel 2 en 3, Artikel 6.1	Bij artikel 6.1 heeft u het over de leasingconstructie. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken wat u bedoelt met "het opgegeven tarief bij de inschrijving".	Het tekstdeel 'op basis van het opgegeven tarief bij de Inschrijving' komt te vervallen.
129.		X	X	Juridisch	8. Concept-raamovereenkomst perceel 2 en 3, Artikel 5.4	U geeft aan dat opdrachtgever kan besluiten om geen minicompentie te houden wanneer er nadere opdrachten zijn met een totale waarde tot €5.000,-. Aan de hand van welke voorwaarden beslist u of u een minicompentie organiseert of een bestelling direct bij een van de contractanten plaatst? Graag uw verduidelijking.	Dat kan van geval tot geval verschillen. Soms betreft het een uitbreiding op een eerdere bestelling, soms ligt het voor de hand dat een bepaalde partij hier voordelig(er) in kan voorzien, soms past het om tot een zekere verdeling te komen.
130.		X	X	Juridisch	8. Concept-raamovereenkomst perceel 2 en 3, Artikel 4.1	In artikel 4.1 noemt u 1 april 2023 als ingangsdatum van deze overeenkomst. In paragraaf 1.6 van de aanbestedingsleidraad noemt u echter 1 juni 2023 als ingangsdatum van de overeenkomst. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken welke datum leidend is als ingangsdatum en indien nodig aan te passen in de concept raamovereenkomst.	1 juni 2023. Dit wordt aangepast in de definitieve versie van de raamovereenkomst.
131.		X		Juridisch	8. Concept-raamovereenkomst perceel 2 en 3, Artikel 2.2	U geeft aan dat de concept raamovereenkomst prevaleert boven de nota's van inlichtingen behorende bij deze aanbesteding. Is onze aanname correct dat wijzigingen uit de nota's van inlichtingen worden doorgevoerd in de concept raamovereenkomst?	Dit is correct.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
132.		X	X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.3.1	Het onderdeel 'Kostenefficiency' telt voor maximaal 30.000 punten mee binnen de 'beste prijs-kwaliteitverhouding' en dient binnen maximaal 2 A4 beantwoord te worden. Andere onderwerpen uit het onderdeel kwaliteit tellen voor een substantieel kleiner deel mee in de totale gunningsmethodiek maar dienen door inschrijvers wel veel uitgebreider te worden beschreven. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken waarom Aanbestedende dienst het proportioneel acht dat diverse gunningscriteria die veel voor een substantieel kleiner deel meetellen in de gunningsmethodiek veel ruimer beschreven dienen te worden dan het onderdeel 'Kostenefficiency'?	Het aantal pagina's zegt niets over de mate van belangrijkheid en de ruimte die nodig is om als expert aan te geven hoe u aan de wens tegemoet komt. Niettemin begrijpen wij uit uw vraag dat u graag mee ruimte wenst voor de beantwoording van de vraag. Voor perceel 2 mag ter beantwoording van deze vraag zie 9.3.1 maximaal 4 A4 worden gebruikt. Dit geldt ook voor perceel 3, zie 10.3.1
133.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.2.6, Doel-02	Inschrijver verzoekt u te verduidelijken wat u hierbij van inschrijvers verwacht. Aanbestedende dienst zet namelijk een minicompetitie in de markt waarbij diverse eisen worden gesteld, ook ten aanzien van TCO. Graag uw verduidelijking.	ODH beschouwt het meenemen van TCO-eisen in de minicompetitie als één aspect van het optimaliseren van de TCO, maar hier spelen meer factoren een rol, waaronder maatregelen om de inzetduur van hardware te verlengen na de initiële looptijd, besluiten over vervanging/versus reparatie in geval van problemen, keuzes m.b.t. aanschafprijs i.r.t. verwachte levensduur, etc.
134.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.2.5, Onderdeel 3: Inname huidige hardware	Onderdeel 3 en WeWij-09 zijn gelijk aan elkaar. Wij verzoeken u om WeWij-09 te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, ontvangen wij graag uw motivatie.	Niet akkoord, er zit een subtiel verschil tussen beide eisen. WeWij-09 gaat over inruil van apparatuur. HuHa-03 gaat over inname van apparatuur (zonder dat daar een vervangende levering tegenover hoeft te staan, dus bijvoorbeeld het afvoeren van oude servers die niet vervangen gaan worden).
135.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.2.5, Onderdeel 3: Inname huidige hardware	Inschrijver verzoekt u te verduidelijken hoe u dit proces gaat verdelen over de meerdere leveranciers binnen dit perceel. Gaat u dit ook doen middels een minicompetitie of belegt u dit bij één van de leveranciers? Graag uw verduidelijking.	Dit wordt belegd op basis van een minicompetitie.
136.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.2.4, WeWij-17	Inschrijver wil u erop wijzen dat Aanbestedende dienst de eisen stelt bij een minicompetitie. Wij verzoeken u te verduidelijken hoe u de rol van inschrijver hierbij ziet? Als de door u genoemde 'secundaire' aspecten door inschrijvers zelf meegenomen dienen te worden, werkt dit prijsverhogen en prijzen inschrijvers zichzelf de markt uit. Graag uw verduidelijking.	Het gaat om een stuk advisering in aanloop naar een offerteuitvraag. Beide Inschrijvers op perceel 2 krijgen exact hetzelfde eisenpakket (offerteaanvraag) aangeboden.
137.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.2.4, WeWij-16	Inschrijver wil u erop wijzen dat het een minicompetitie contract betreft. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken hoe Aanbestedende dienst aankijkt tegen de relatie tussen deze wens en een minicompetitie contract en waar dit traject voor inschrijvers start?	ODH zal diverse offertes functioneel uitvragen aan de Inschrijvers, dus niet vragen om 100 laptops van merk x, type y. Het is aan de inschrijver om daar vanuit het grote aanbod van A-merken de beste opties aan te bieden. Het

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
							is voor de ODH belangrijk dat de aanbiedingen van de Inschrijver niet (primair) bepaald worden door haar eigen partnerrelaties / winstmaximalisatie met de verschillende fabrikanten.
138.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.2.4, WeWij-13	Inschrijver wil u erop wijzen dat het een minicompentie contract betreft. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken hoe Aanbestedende dienst aankijkt tegen de relatie tussen deze wens en een minicompentie contract?	De wens zoals beschreven in WeWij-13 is voor ODH van essentieel belang om de juiste keuzes te maken en een offerte op te stellen richting de Inschrijvers. Beide Inschrijvers kunnen voorafgaand aan de minicompentie worden vooraf bevraagd over dit soort aspecten.
139.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.2.4, WeWij-12	Inschrijvers dienen bij deze vraag antwoord te geven op de vraag hoe zij opdrachtgever faciliteren bij selectietrajecten rond nieuwe hardware, waaronder advisering en het beschikbaar stellen van testexemplaren/proefopstellingen. Hoe ziet u hierbij de relatie met perceel 1 en vanaf welke fase stappen inschrijvers hierbij in?	Indien er apparatuur geschikt gemaakt moet worden voor ODH, door bijvoorbeeld het uitrollen van een image of het aanpassen van instellingen. Zal hier de leverancier van perceel 1 bij betrokken worden, voor het aanleveren van informatie of het (tijdelijk) in beheer nemen.
140.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.2.4, WeWij-01	De vraag zoals deze nu wordt gesteld kan door inschrijvers zeer ruimopvattend worden beantwoord en kan daardoor zeer uiteenlopende antwoorden opleveren. Om een gelijk speelveld voor alle inschrijvers te borgen verzoeken wij u te specificeren welk deel van het proces hier door u wordt uitgevraagd.	Het betreft het invullen van het proces inkoop en het proces leasing voor mobiele telefonie en werkplekhardware ook rekening houdende met het inleveren van oude apparatuur en andere in uw ogen relevante zaken. Hoe heeft u die processen georganiseerd en hoe zijn de verantwoordelijkheden belegd, waaronder werkzaamheden die bij ODH blijven liggen.
141.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.1	Inschrijver verzoekt u te specificeren hoeveel personen en met welke expertise deelnemen aan het beoordelingsteam.	Teamleider Informatievoorziening Architect Informatievoorziening Operationeel coördinator ICT / Service manager Chief Information Security Officer Software Asset Manager
142.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 6.5	U geeft aan dat de inschrijving een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden heeft. Gezien de huidige marktsituatie is een gestanddoening van 4 (vier) maanden niet realistisch. Wij verzoeken u daarom om de gestanddoeningstermijn aan te passen naar 3 (drie) maanden na de uiterste inleverdatum van de inschrijving, hetgeen gebruikelijk is in de markt. Zo niet, ontvangen wij graag uw motivatie.	Akkoord.
143.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 6.1.4	Bij punt 6.1.4 geeft u aan dat inschrijver instemt met een mogelijk uit te voeren onderzoek in het kader van de wet BIBOB. Buiten dat een dergelijk onderzoek niet gebruikelijk is bij aanbestedingen op het gebied van ICT-hardware acht inschrijver een onderzoek in het	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst zal terughoudend omgaan met het laten uitvoeren van een dergelijk onderzoek en dit alleen laten plaatsvinden als er signalen zijn die daartoe aanleiding geven.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						kader van de wet BIBOB buitenproportioneel. Dit omdat inschrijver middels een ingevuld UEA en bijbehorende bewijsstukken voldoende aantoonde een integere bedrijfsvoering erop na te houden. Daarnaast heeft een onderzoek in het kader van de wet BIBOB een buitenproportioneel grote impact op de privacy van de bestuursleden van de inschrijver. Inschrijver verzoekt u dan ook om dit onderdeel nietig te verklaren voor deze aanbesteding. Indien niet, ontvangen wij graag uw motivatie.	
144.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Checklist verificatiedocumenten	U geeft aan dat inschrijvers een bewijsstuk dienen te overleggen waaruit blijkt dat inschrijver beschikt over een webshop/portaal/platform waar bestellingen geplaatst kunnen worden. Is onze aanname correct dat inschrijver hieraan voldoet wanneer wens WeWij-10 beantwoord is? Zo niet, verzoeken wij u te verduidelijken hoe inschrijvers dit dienen aan te tonen.	Bijvoorbeeld enkele printscreens met een toelichting op de belangrijkste functies van uw webshop/portaal/platform en/of een link naar een werkend demo-portaal.
145.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.4	In uw bestek bij paragraaf 4.4 Omvang van de opdracht geeft u aan dat er een bedrag van ongeveer € 2.400.000 wordt besteed in de komende 4 jaren aan werkplekken. Gezien de door u gedefinieerde scope en de huidige regelgeving omtrent het eventueel overschrijden van dit bedrag willen wij u voor de zekerheid vragen om hier nogmaals goed naar te kijken en er zeker van te zijn dat deze inschatting correct is. Zo niet dan adviseren wij u om dit bedrag alsnog aan te passen om niet halverwege het contract opnieuw te moeten aanbesteden als dit bedrag bereikt is.	Het bedrag is aangepast naar €3.000.000 (excl. BTW)
146.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.2J	Inschrijver verzoekt u te verduidelijken wat aanbestedende dienst wil bereiken met de aanvullende dienstverlening "het beschikbaar houden van reserveonderdelen op locatie van de Aanbestedende dienst" en hoe zij de relatie ziet met perceel 1 van deze aanbesteding.	Hiermee wordt getracht oplostijd van storingen van apparatuur zo kort mogelijk te houden. Het betreft reparaties die door de Inschrijver van perceel 1 kunnen worden uitgevoerd. Dit zal niet van toepassing zijn voor apparatuur waar nog garantie op zit of die onder een lease constructie vallen
147.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.2J	Inschrijver verzoekt u te verduidelijken wat u bedoelt met de aanvullende dienstverlening "het beschikbaar houden van reserveonderdelen op locatie van de Aanbestedende dienst".	Hiermee wordt daadwerkelijk bedoeld wat staat geschreven. Echter in hoeverre dit van toepassing zal zijn voor nieuw te leveren apparatuur zal in overleg zijn.
148.		X		Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.2	U geeft aan dat het doel van deze Europese aanbesteding is om een raamovereenkomst te sluiten met twee (2) Opdrachtnemer(s). Kunt u bevestigen dat u ook bij enkel één deelnemer overgaat tot gunning?	Dit kunnen wij niet op voorhand bevestigen, maar ook niet uitsluiten.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
149.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.3.2	In de huidige situatie wordt aangegeven dat Microsoft 365 E5 Security en Compliance zijn aangekocht maar nog niet alle functionaliteiten benut worden. Welke functionaliteiten worden momenteel benut?	E5 Security, meerdere onderdelen actief, vaak alleen in lees modus. - Azure AD Premium Plan 2 - o Access reviews: Niet actief - o Azure AD Identity Protection: Actief - o Privileged identity management (PIM): Niet actief - o Entitlement management: Actief - Microsoft Defender for Office 365 - o Anti-phishing: Actief - o Real-time detections: Niet actief - o Safe attachments: Actief - o Safe links: Actief - o Attack simulation training: Niet actief - o Automated investigation and response (AIR): Niet actief - o Threat explorer: Actief - o Compromised user detection: Actief - Microsoft Defender for Endpoint Plan 2 - o Advanced hunting: Niet actief - o Evaluation lab: Actief - o Threat and vulnerability management: Actief - o Endpoint detection and response: Actief - o Device discovery: Actief - Microsoft Defender for Identity: Actief - Microsoft Defender for Cloud Apps: Niet Actief E5 Compliance is nog niet geconfigureerd
150.	X			Juridisch	GIBIT	Art. 25.3: Andere derden kunnen bestaan uit grote toeleveranciers zoals Microsoft en HP. Het is onmogelijk om dergelijke derden te binden aan (bijvoorbeeld) de BIG of andere door opdrachtgever opgelegde informatiebeveiligingsnormen. Inschrijver verzoekt u daarom "andere derden" te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid ?	Akkoord indien het niet mogelijk is om dergelijke derden te binden aan (bijvoorbeeld) de BIG of andere door opdrachtgever opgelegde informatiebeveiligingsnormen.
151.	X			Juridisch	GIBIT	Art 7.10: Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op	Akkoord. De betreffende tekst in de GIBIT voorwaarden wordt niet aangepast, maar mag worden geïnterpreteerd conform uw voorstel.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?	
152.	X			Juridisch	GIBIT	In de GIBIT 2020 en artikel 6 van de Concept Overeenkomst wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 en artikel 6 van de Concept Overeenkomst is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tienmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar. Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000,-- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000,-- per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar. Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag. Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS-dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door SaaS-dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle	Zie vraag 153 t/m 156.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een opdrachtwaarde van € 50.000,00 hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde slechts een half miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren. Kortom, met het hanteren van deze aansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4, 13.5 en 13.6 aan te passen en artikel 6 van de Concept Overeenkomst te laten vervallen.	
153.	X			Juridisch	GIBIT	Art. 13.1: Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de	Akkoord. De betreffende tekst in de GIBIT voorwaarden wordt niet aangepast, maar mag worden geïnterpreteerd conform uw voorstel.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.	
154.	X			Juridisch	GIBIT	Bent u bereid verschillende caps op te nemen van: - per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen; - per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding; - met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt. Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.	Niet akkoord.
155.	X			Juridisch	GIBIT	Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.	Niet akkoord.
156.	X			Juridisch	GIBIT	Art 13.6: Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord.
157.	X			Juridisch	GIBIT	Art. 20.10: Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten? Opdrachtnemer ziet deellovenkomsten namelijk als één geheel van de ICT-prestatie.	Niet akkoord.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
158.	X			Juridisch	GIBIT	Art. 20.12: Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord.
159.	X			Juridisch	GIBIT	Dit artikel heeft als titel "gevolgen van beëindiging". Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u een nieuw artikel 20.15 toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat uw vraag betrekking heeft op artikel 20.14 van de GIBIT 2020. Niet akkoord. Betalingen staan niet gelijk aan acceptatie en als later tekortkomingen aan het licht komen blijft Opdrachtgever vanzelfsprekend zich het recht voorbehouden onterechte betalingen terug te vorderen.
160.	X			Juridisch	GIBIT	Art. 8.9: Ontbinding is een zwaar middel en moet niet te snel open staan voor gebruik. Dit zou kunnen leiden tot weerstand tegen te ambitieuze servicelevels wat niet in het belang is van opdrachtgever. Ook wordt door het voorkomen van (naar zijn aard disproportioneel) "dubbel straffen" (bijvoorbeeld: een boete en schade en ontbinding) dit artikel evenwichtiger en acceptabeler voor leveranciers waardoor de weerstand tegen brede aanvaarding van GIBIT minder zal zijn. Daarom verzoekt Inschrijver u de laatste zin te vervangen door: "Met betrekking tot tekortkomingen waar een contractuele sanctie (zoals een boete / malus / verbeurte van service credits) aan verbonden is zal Opdrachtgever uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op enige andere juridische remedie".	Niet akkoord.
161.	X			Juridisch	GIBIT	Art. 30.2: Inschrijver verzoekt u de kosten van deze maatregelen in ieder geval voor rekening Opdrachtgever te laten komen.	Indien er aanvullende afspraken worden gemaakt zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden over de eventuele kosten.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
162.	X			Juridisch	GIBIT	Art. 17.4: Is de interpretatie van inschrijver juist dat deze artikelliden uitsluitend zien op maatwerksoftware dat in opdracht van de opdrachtgever - tegen betaling - wordt ontwikkeld, anders dan in het kader van onderhoudsverplichtingen en niet zijnde een Update of Upgrade, waarvan het IE expliciet wordt overgedragen bij overeenkomst?	Het is juist dat artikel 17.4 uitsluitend ziet op Maatwerkprogrammatuur.
163.	X			Juridisch	GIBIT	Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijst levert, nl dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.	Niet akkoord.
164.	X			Juridisch	GIBIT	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT-prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord.
165.	X			Juridisch	GIBIT	De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van tevoren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name.	Facturatie van de implementatiekosten mag in 3 delen geschieden (25% bij opdrachtverlening, 25% halverwege, 50% na Acceptatie) waarbij het laatste deel geschiedt na Acceptatie door Opdrachtgever van de implementatie/transitie. Betalingen voor acceptatie worden gezien als voorschot waartegenover een zekerstelling kan worden gevraagd door Opdrachtgever. Betaling geldt niet als acceptatie.
166.	X			Juridisch	GIBIT	Achterlopen in versie kan aanzienlijke beveiligingsrisico's meebrengen en tot hoge kosten leiden daarom dient deze termijn zo kort mogelijk te worden gehouden. En aan opdrachtnemer is het "opzettelijk achterlopen" in versies uiteraard niet toerekenbaar. Daarom verzoekt Inschrijver u de genoemde termijn te verkorten naar 6 maanden. Binnen 6 maanden is het mogelijk om updates en upgrades afdoende te testen. Bent u hiertoe bereid? Van toepassing bij een cloud oplossing: U vraagt om een cloud	Het verkorten van de termijn voor ingebruikname van een update/upgrade door Opdrachtgever (artikel 8.12 lid ii) naar 6 maanden is akkoord. Het uitsluiten van dit artikel voor cloud applicaties is niet akkoord. Wel realiseert ODH zich dat het ten aanzien van SaaS-applicaties gebonden is aan de release cycles van de leverancier. Het is aan de leverancier om nieuwe versies tijdig aan te kondigen en als preview aan te bieden, zodat

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						applicatie. Het kenmerk van cloud is dat klanten alleen een dienst, in dit geval de terbeschikkingstelling van een <naam applicatie> afnemen. Er worden continue updates uitgevoerd aan de applicatie voor al onze klanten. Wij verzoeken u daarom dit artikel niet van toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?	ODH voldoende tijd heeft om de voorgenomen wijzigingen te adopteren.
167.	X			Juridisch	GIBIT	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT-prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":	Niet akkoord. Het gaat erom dat de oplossing steeds tijdig zal blijven voldoen tenminste zoals aangegeven onder 8.10.
168.	X			Juridisch	GIBIT	De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord.
169.	X			Juridisch	GIBIT	Artikel 5.5 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.5 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord.
170.	X			Juridisch	GIBIT	Art. 4.3: Dit komt neer op een eenzijdige beëindigingsmogelijkheid naar willekeur. Immers het gaat er om of het voorstel voor opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen (objectieve) criteria. Beëindiging	Het is aan inschrijver de risico's in beeld te brengen en daarmee in zijn aanbod rekening te houden. Zie 3.4 GIBIT. 4.3 blijft gehandhaafd.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						betekent dat eventuele voorinvesteringen niet terugverdiend kunnen worden en iedere vergoeding daarvan is uitgesloten (door de zinsnede 'zonder schadeplichtig te zijn'). Bovendien vindt beëindiging in voorkomend geval door middel van ontbinding plaats wat tot gevolg heeft dat er ongedaanmakingsverplichtingen over en weer ontstaan. De verplichting tot ongedaanmaking van reeds verrichte betalingen is ten opzichte van leverancier zeer onredelijk en buiten proportie. Inschrijver verzoekt u daarom artikel 4.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	
171.	X			Juridisch	GIBIT	Art. 4.2: Als het huidige artikel gehandhaafd blijft zullen leveranciers gedwongen zijn om zowel de hier bedoelde termijnen en einddatum dusdanig ruim te formuleren dat daar een marge in zit. Dit vertraagt projecten nodeloos en is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien rechtvaardigt de enkele overschrijding van een (tussentijdse) termijn de gevolgen die het onmiddellijk intreden van verzuim met zich meebrengt niet. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?	Niet akkoord, doch er zal wel eerst een ingebrekestelling plaatsvinden tenzij nakoming blijvend onmogelijk is. Zie vraag 51.
172.	X			Juridisch	GIBIT	Artikel 3.4 sub ii) verwijst onder meer naar artikel 4.3. Kennelijk dienen de risicoanalyse en beheersmaatregelen (met name) te zien op de doelstellingen van Opdrachtgever, de organisatie en het applicatielandschap van opdrachtgever. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden (open norm door het tussenvoegsel "met name"). Inschrijver verzoekt u daarom de risicoanalyse en evt. beheersmaatregelen niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de inschrijver die analyse ook zal kunnen beprijzen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is, verplicht stelt?	Zie vraag 170.
173.	X			Juridisch	Verwerkersovereenkomst	Artikel 9.2 van de Verwerkersovereenkomst Derden kunnen bestaan uit grote toeleveranciers zoals Microsoft en HP. Het is onmogelijk om dergelijke derden te binden aan (bijvoorbeeld) de door opdrachtgever opgelegde	Niet akkoord. Indien de door u beschreven situatie optreedt, zal dit conform de procedure in artikel 9.1 in goed overleg worden afgehandeld.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						verwerkersovereenkomst. Inschrijver verzoekt u daarom om dit artikel te laten vervallen of om hiervan een inspanningsverplichting te maken. Bent u hiertoe bereid?	
174.	X			Juridisch	Verwerkersovereenkomst	Artikel 11 van de Verwerkersovereenkomst De verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de dienstverleningsovereenkomst. Om die reden is het gebruikelijk om aan te sluiten bij de beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid in de dienstverleningsovereenkomst. Bent u derhalve bereid om artikel 11 integraal te vervangen met de volgende tekst: Eventuele in de Hoofdovereenkomst overeengekomen beperkingen van de aansprakelijkheid hebben ook betrekking op de verwerkersovereenkomst. Dit voorstel sluit nota bene aan bij het aansprakelijkheidsartikel dat is opgenomen in de standaard verwerkersovereenkomst van de VNG.	Niet akkoord.
175.	X			Juridisch	Wachtkamerovereenkomst	Artikel 2 van de Wachtkamerovereenkomst U verlangt van de inschrijver die in de wachtkamer wordt geplaatst dat zij haar inschrijving gestand doet voor minimaal 36 maanden na indiening inschrijving. Eventuele kostenstijgingen in die afgelopen 36 maanden dienen daarbij volledig voor rekening van inschrijver te komen zonder het recht op eventuele compensatie (lid 4). Toeleveranciers kunnen een kortere gestanddoeningstermijn hebben en/of het recht hebben van een prijswijziging met inachtneming van een termijn die korter is dan 36 maanden. Inschrijver zou dit risico bij handhaving van de voorgeschreven gestanddoeningstermijn in de wachtkamerovereenkomst van 36 maanden moeten inprijzen wat tot hogere prijzen leidt. Dit is onwenselijk voor zowel uw aanbestedende dienst als de leverancier. Bent u derhalve bereid om de gestanddoeningstermijn van 36 maanden te verkorten naar 6 maanden en het bepaalde in lid 4 aan te passen waarbij eventuele kostenstijgingen voor rekening van opdrachtgever komen, tenzij anders overeengekomen. Zo nee, kunt u aangeven waarmee u dan wel akkoord zou kunnen gaan?	Zie ook het antwoord op vraag 11. Lid 4 zal niet worden aangepast. De tarieven uit de Inschrijving mogen op grond van de indexatie mogelijkheid als gesteld in de concept-Overeenkomst worden geïndexeerd. Die bewegen dus mee.
176.	X			Contract	Overeenkomst	Artikel 4.5 van de Overeenkomst Tussentijdse (gedeeltelijke alsmede volledige) opzegging zou in beginsel uitgesloten moeten zijn (tenzij anders overeengekomen). Na vaste looptijd zou er een stilzwijgende verlenging moeten plaatsvinden tenzij een partij minimaal 12 maanden van tevoren schriftelijk aangeeft dat zij geen verlenging wenst. Bent u bereid om deze uitgangspunten te verwerken in de overeenkomst? Zo nee,	Zie vraag 54. Ook de dienstverleningsovereenkomst zal onder art. 4.5 overeenkomstig worden aangepast. Artikel 4.2 van de dienstverleningsovereenkomst wordt aangepast dat voor verlengingsopties wederzijdse instemming is vereist, waarbij Opdrachtnemer minimaal

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet en waarmee u wel akkoord zou kunnen gaan? Bent u tevens bereid om dit onderwerp te bespreken tijdens de concretiseringsfase?	12 maanden tevoren moet aangeven indien zij niet wenst te verlengen. Deze termijn is nodig zodat Opdrachtgever dan passende maatregelen kan treffen zoals eventueel het starten van een nieuwe aanbesteding.
177.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 7.3.2.2	Inschrijver werkt volgens de Azure Expert MSP werkwijze. Beschouwt u dit als gelijkwaardig?	Werken volgens de Azure Expert MSP werkwijze is niet hetzelfde als beschikken over een dergelijke of gelijkwaardige certificering. Hoe toont u de gelijkwaardigheid van uw werkwijze aan?
178.	X			Inhoud	PVE SMT-02	U vraagt ISO 20000 ten behoeve van IT-servicemanagement. Wij hebben ons IT-servicemanagement ingericht op basis van ITIL en daarvoor geldende marktstandaarden en laten auditen ten behoeve van ons ISO 9001 certificaat. Daarnaast hebben wij het ISO 27001 certificaat ten behoeve van security en compliance. Bent u bereid deze werkwijze als gelijkwaardig te accepteren?	Uw statement dat uw ITIL processen zijn geaudit als onderdeel van een ISO 9001 certificering is an sich niet voldoende als bewijsvoering. ISO 20000 gaat verder en dieper in op IT service management processen dan ISO 9001. Daarom verzoeken wij u om een toelichting in te dienen waarin u in detail toelicht en aantoont dat de inrichting van IT service management processen gelijkwaardig is aan ISO 20000-1:2018.
179.	X			Inhoud	Prijzenblad	U schetst een pakket van eisen waaraan de toekomstig opdrachtnemer vanuit de operatie moet voldoen, doch verwacht u ook dat het beheer as-is wordt overgenomen met een maximale transitievergoeding van 50K. Mogen we daarom aannemen dat alle technische voorzieningen die nodig zijn om dergelijke eisen effectief en efficiënt te vervullen in de huidige IT-voorziening al beschikbaar zijn?	Nee, toekomstige optimalisaties en uitbreidingen van de technische voorzieningen om effectief(er) en efficiënt(er) invulling te kunnen geven aan het beheer, zullen na de transitiefase worden opgepakt in de vorm van niet standaard wijzigingen. Het niveau van beheer na de transitiefase dient minimaal gelijkwaardig te zijn aan het huidige niveau (as-is) van beheer zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De Inschrijver dient binnen de scope van de transitie in ieder geval wel zorg te dragen voor een alternatief voor de huidige on-premises monitoring voorzieningen (NCentral) en de monitoring van de Azure omgeving, omdat deze komen te vervallen.
180.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 8.3.1	Inschrijver dient in het Prijzenblad een prijs op te geven voor de implementatie en transitie van de te beheren omgeving. Voor de implementatie geldt dat de kosten niet hoger mogen zijn dan € 50.000 exclusief btw. Welke werkzaamheden/activiteiten vallen volgens u onder de implementatie transitie ?	De opdrachtgever voorziet minimaal de volgende activiteiten uit (niet limitatief): - Inrichten/onboarden monitoring voorzieningen en bijbehorende dashboards. - Inrichten/operationaliseren van alle service management processen en tooling conform de gestelde eisen. - Inrichten/operationaliseren van alle beheertaken conform de gestelde eisen.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
							- Uitvoeren fit/gap analyse om te bepalen hoe kan worden aangesloten op de managed services van de Opdrachtnemer. - Uitvoeren risico-analyse op de omgeving van zaken die de beheer- en onderhoudbaarheid ondermijnen. - Uitwerken voorstel voor remediation van bevindingen. - Overige zaken die zijn benoemd in het transitieplan (zie hoofdstuk 8.2.3. van de aanbestedingsleidraad). De kostenlimiet is verdubbeld naar €100.000 (excl. BTW)
181.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.3.2	Mogen wij de aanname doen dat de huidige back-end (dertig servers en NAS) bij aanvang van het nieuwe contract succesvol is gemigreerd naar Azure?	Ja. Het prijzenblad en het PvE van perceel 1 zijn hier op aangepast en bijgevoegd bij deze Nvl.
182.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 8.2.4 SLA-o8	Is er een reëel beeld van de huidige gebruikerstevredenheid ten aanzien van de huidige IT-voorziening en welke factoren positief dan wel negatief beoordeeld worden? En zijn er voor die laatste categorie al mitigerende maatregelen gestart?	Het grootste pijnpunt m.b.t. de gebruikerstevredenheid betreft de (functionele) inrichting van het zaaksysteem OpenWave en het onderliggende DMS. Hiervoor is een optimalisatietraject gestart. Dit traject valt buiten de scope van het technisch beheer. Op technisch vlak zijn er klachten over de beschikbaarheid van de on-premises fileshares. Hiervoor is een migratietraject gestart naar Azure Files. Zaken die positief worden gewaardeerd zijn de mogelijkheden op gebied van thuiswerken.
183.	X			Inhoud	PVE Eis WPS-o6	De werkplekoplossing dient tijd- en plaatsonafhankelijk werken te ondersteunen. Is dat nu ook het geval en voldoet deze oplossing? Indien de oplossing niet voldoet, kunt u dan toelichten wat u mist?	De huidige oplossing biedt tijd- en plaatsonafhankelijk werken en voldoet aan de huidige eisen. Wel wordt het verplichte gebruik van een ODH-laptop steeds vaker genoemd als ongewenste beperking. De behoefte aan device-onafhankelijk werken neemt toe (met name bij toezichthouders die in het veld werken en gebruik willen maken van mobiele touch enabled devices). Dit is een van de optimalisatieslagen voor de toekomst.
184.	X			Inhoud	PVE Eis WPS-o1	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat die ook de thuiswerkplekken beheert: wat voor werkplekken zijn dat, hoeveel werkplekken en wat voor beheer is daar nu voor ingeregeld?	Thuiswerkplekken zijn in feite de ODH-laptops die vanaf kantoor mee naar huis worden genomen om thuis te werken, eventueel aangevuld met door ODH verstrekte randapparatuur zoals monitoren, muizen, toetsenborden, etc.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
							Het merendeel van de ODH medewerkers werkt regelmatig vanuit huis, dus het aantal "thuiswerkplekken" komt grofweg overeen met het aantal medewerkers. Onder het beheer van thuiswerkplekken wordt verstaand dat medewerkers ook meldingen in kunnen schieten wanneer hun ODH-laptop niet goed functioneert als ze thuiswerken, met uitzondering van problemen die zijn gerelateerd aan het thuisnetwerk of de particuliere internetaansluiting van de medewerkers. Wanneer interventie vereist is op een laptop/werkplek, dan dient de betreffende medewerker naar kantoor te komen. Er wordt geen on-site support bij medewerkers thuis geleverd.
185.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.3	Wordt momenteel gebruik gemaakt van de back-up faciliteit binnen de Microsoft 365 omgeving voor bijvoorbeeld Exchange-online, Teams, SharePoint of ODFB en zo ja welke. En indien dit niet het geval is, moet dit opgenomen worden in de toekomstige situatie?	ODH maakt hier nog geen gebruik van, maar de behoefte is er wel. Dit hoeft (mag) niet worden meegenomen in de inschrijving, maar zal op een later moment via een niet standaard wijzigingen worden afgehandeld.
186.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.3	De opdrachtnemer verzorgt de uitgifte en inname van laptops en smartphones inclusief bijbehorende registratie, administratie (CMDB) en voorraadbeheer. Is er een historisch overzicht over de aantallen handelingen per jaar verdeeld over de werkdagen?	Dit is uiteraard afhankelijk van het aantal in-uitdienst meldingen per jaar. De Servicedesk maakt zelf afspraken met medewerkers 2021 kwamen er 98 mensen in dienst en vertrokken er 62 mensen.
187.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.3	Het onsite-support wordt geleverd op werkdagen tussen 08:00 uur en 16:30 uur door minimaal 1 FTE. Afschaling van onsite-support is op termijn bespreekbaar afhankelijk van de mate waarin de opdrachtnemer de supportprocessen weet te automatiseren. Wat verwacht omgevingsdienst Haaglanden van een minimale bezettingsgarantie op de onsite support desk?	Vooralsnog nog steeds minimaal 1 FTE tussen 08:00 en 16:30.
188.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.3	Kan er een uitdraai verzorgd worden op de van toepassing zijnde policies in Azure en de compliance status hiervan?	Nee, globaal kan worden gesteld dat ODH enkele custom policies actief heeft op gebied van tagging en resource location. De overige policies zijn onderdeel van de regulatory compliance frameworks. De compliance hiervan schommelt rond de 75 procent. Verdere optimalisatie/verbetering hiervan is onderdeel van het doorlopende beveiligingsprocessen na afronding van de

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
							transitiefase. Optimalisaties worden afgehandeld via niet standaard changes.
189.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.3	Kan er meer inzicht gegeven worden in de demarcatie van het functionele beheer van de workloads op specifiek azure? Vindt daar bijvoorbeeld ook deployment van de cloud-functionaliteiten plaats?	De workloads worden functioneel beheerd door ODH. Denk bijvoorbeeld aan de functionele inrichting en beheer van de Azure SQL DB, Azure Data Factory (data workload) en de inrichting van de Geoserver (geo-workload). Het technisch beheer bestaat voornamelijk uit monitoring, het optimaliseren van configuraties en inderdaad ook de deployment (via CI/CD-pipelines).
190.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 8.2.4	Ketenmonitoring van het IT-landschap (alle applicaties) maakt onderdeel uit van de SLA. Is hier momenteel al een oplossing voor ingericht? (SLA-11) Het opstellen van de ketenmonitoring is namelijk een intensief karwei, en daarmee van impact op de transitie & transformatie.	Nee, momenteel is er geen ketenmonitoring ingericht. Het inrichten hiervan zal na de transitiefase verder moeten worden opgepakt (in de vorm van niet standaard changes). Uiteraard is het wel zaak om bij de initiële inrichting van de monitoring in de transitiefase al rekening te houden met deze uitbreiding.
191.	X			Inhoud	Prijzenblad	De pricing sheet geeft het component gebaseerd beheer aan. a. Ons calculatiemodel kent een hogere mate van detaillering, hebben we de flexibiliteit om het prijzenblad aan te passen? Om maximaal flexibel te zijn (in aansluiting op de cloud filosofie), maakt onze prijsstrategie gebruik van een percentage van het daadwerkelijk verbruik. b. Het prijzenblad geeft hier geen mogelijkheid voor, mogen we dit aanpassen? c. Welke bedragen mogen we hier aannemen om het prijzenblad in te vullen?	Vraag a.: u kunt flexibel omgaan met de invulling van het prijzenblad (zie de invulinstructie op het eerste tabblad), maar u kunt de structuur van het prijzenblad niet aanpassen. Wel is het prijzenblad aangepast met meer vrije velden per beheerdomein (van 4 naar 20) om u meer ruimte te bieden voor meer detaillering in de uitwerking. Vraag b: het is voor ons niet helemaal duidelijk hoe percentages m.b.t. daadwerkelijk verbruik gaan (uit)werken in het prijzenmodel. Wij verzoeken u daarom om het prijzenblad in te vullen op basis van de gespecificeerde afgenomen eenheden. Vraag c: wij gaan ervan uit dat uw prijzen zijn gebaseerd op afgenomen eenheden. Als u hier een verrekenmodel voor wil toepassen in relatie tot vraag b. dan kunt u dat bijvoegen in een losse toelichting. Let echter op dat alle diensten volledig geprijsd moeten zijn conform de gestelde eisen (dus ook aantallen). Prijzen/kosten die niet zijn verwerkt in het prijzenblad kunnen niet worden gefactureerd.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
192.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 1.7	U heeft toegezegd een presentatie van de voorlichtingsbijeenkomst toe te sturen. Kunt u deze aanleveren?	Tijdens de presentatie is aangegeven dat er geen notulen/verslag zou worden gemaakt en er geen stukken worden toegestuurd.
193.	X			Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.3.2	Kunt u een overzicht van servers (en andere cloud-functionaliteiten) aanleveren?	Zie de nieuwe bijlage "20. Overzicht virtuele servers". De aanwezige Azure resources en hun aantallen zijn gespecificeerd in het prijzenblad van perceel 1.
194.			X	Proces	Aanbestedingsleidraad par. 10.2.3. Onderdeel 1	Een partner met gemiddeld de hoogste status kan het de beste condities voor de opdrachtgever uitonderhandelen. Dit grote voordeel komt niet terug in het prijzen of in deze wens. Kunt u de status voor de belangrijkste vendors + LSP + MSP meenemen in de beoordeling van de wens Sam-04 en of WeWij-01?	Ja.
195.			X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad par. 10.1 Prijs	Hoe waardeert u de tarievering van de licenties bij de beoordeling?	De kosten van de licenties zelf worden niet beoordeeld enkel de diensten van Inschrijver zie 10.3.1 en 10.3.2 van de Aanbestedingsleidraad.
196.			X	Inhoud	Beschrijving huidige situatie	Kunnen u het aantal werkplekken aangeven die voor Perceel 3 van toepassing zijn?	350.
197.			X	Inhoud	Beschrijving huidige situatie	Om een nog beter beeld te krijgen van de huidige situatie vragen of wij inzicht kunnen krijgen in de huidige Microsoft overeenkomst. Graag uw akkoord?	Nee, wij achten de reeds verstrekte informatie afdoende.
198.			X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, par. 5.5 Vorm	In de omschrijving van de huidige situatie komt Azure prominent naar voren. In de duur van de overeenkomst vraagt u om een nauwe samenwerking tussen de winnaar van perceel 1 en 3. Daarom vragen wij u om naast de LSP-status ook de MSP-status mee te nemen als eis. Daarmee bent u verzekerd dat bij de broker afdoende kennis van zaken aanwezig is om met de winnaar van perceel 1 en de opdrachtgever op inhoudelijke niveau over Azure te kunnen sparren i.p.v. alleen de levering uit te kunnen voeren. Gaat u daarmee akkoord?	Niet akkoord. De inschrijver kan haar meerwaarde op dit vlak verwoorden in de subgunningscriteria m.b.t. Samenwerking/partnership (hoofdstuk 10.2.3).
199.			X	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad, par. 5.1 / software applicatielijst	U benoemt de lijst van software aankopen en beschrijft in de huidige situatie (14) de Azure Workloads. Wij vragen u ook de Azure uitgave (spend) op te nemen in perceel 3?	Akkoord. Deze kosten zullen (in de vorm van Monetary commitments en spends) worden meegenomen in perceel 3.
200.			X	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad checklist Perceel 3	In de leidraad besteed u veel aan de voorwaarden die gesteld worden aan het onderaannemerschap. Dat zou kunnen betekenen dat een hoofdaannemer gebruik kan maken van een onderaannemer met de LSP status. Het Microsoft contract vormt een significant	Niet akkoord.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						onderdeel van de samenwerking voor de meeste organisaties in Nederland. Dat betekent dat u rechtstreeks bij de onderaannemer bestelt, dat de onderaannemer factureert en dat dit van invloed kan zijn op de rapportages. Wij adviseren u de rol van LSP alleen bij de hoofdaannemer te beleggen. Gaat u daarmee akkoord?	
201.			X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad par. 7.3.2.3 Perceel 3	U beschrijft Een webshop/portaal/platform waar door of namens de Aanbestedende dienst bestellingen kunnen worden plaatsen voor de aanschaf van software. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat Azure aankopen ook via dit portaal dienen te verlopen?	Wij kunnen dit niet bevestigen.
202.			X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad par. 7.3.2.3 Perceel 3	U beschrijft: Een webshop/portaal/platform waar door of namens de Aanbestedende dienst bestellingen kunnen worden plaatsen voor de aanschaf van software. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat alle softwarebestellingen via één portaal dienen gaan?	Ja, met uitzondering van de (kleine, incidentele) specifieke licenties. Ook zgn. test licenties kunnen buiten het portaal worden aangeschaft. Zie tevens het antwoord op vraag 201.
203.			X	Contract	Aanbestedingsleidraad par. 6.8 lid 7 / par. 7.3.2.1 onder Perceel 3 / par. 7.3.2.2 certificering perceel 3	In de leidraad benoemd u meerdere keren de LSP status en bij onderaannemerschap (onder lid 7) de directe communicatie met de hoofdaannemer. Gezien het belang van het Microsoft contract en die directe communicatie, adviseren wij u dat de hoofdaannemer de LSP status dient te hebben. Daarmee bent u ook verzekerd van één facturerende partij. Gaat u daarmee akkoord?	Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 200.
204.			X	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, par. 5.3 Buiten scope	Kunt concrete voorbeelden geven van aanmerkelijke dienstverlening die buiten de scope vallen?	Trajecten die verder gaan dan alleen de aanschaf van pakketten, maar waar ook sprake is van additionele advisering op gebied van configuratie en/of integratie van de betreffende pakketten of het toevoegen van (beperkt) maatwerk aan de betreffende pakketten.
205.			X	Contract	Aanbestedingsleidraad, par. 5.2 Scope	U benoemt: Indien er extra capaciteit nodig is voor de inrichting en implementatie van de software wordt consultancy ingehuurd via de Overeenkomst met de broker voor de inhuur van personeel. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat in dit geval dit tarief achteraf separaat kunnen factureren?	Het doel van deze vraag ontgaat ons. De inhuur hiervan loopt zoals gesteld via een separaat perceel / overeenkomst (inhuur) en staat los van de perceel 3. We zien dan ook geen relatie met tarieven en facturering in perceel 3.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
206.			X	Proces	Aanbestedingsleidraad, scope P1 en par. 8.2.4 onder SLA-1 en SLA-15	Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen Software Asset Management onder Perceel 1 te plaatsen. Hoewel wij de beweegredenen kunnen begrijpen, zou het ons logischer lijken om dit onderdeel onder Perceel 3 te plaatsen. Perceel 3 gaat over het doelmatig aanschaffen van software. Incompliance uitsluiten, maar ook overcompliance uitsluiten. Een goed ingericht SAM-beleid leidt tot betere procurement. Aanbestedende dienst koopt nooit te weinig en nooit teveel licenties. Het grote voordeel dat het uit laten voeren van SAM door de partij die daadwerkelijk de software in- en verkoopt, is dat die partij een veel sterkere onderhandelingspositie met de vendor heeft. Dit leidt tot betere voorwaarden én prijzen voor OD Haaglanden. Daarbij: in de huidige uitvraag plaatst aanbestedende dienst SAM-dienstverlening onder Perceel 1, maar moet ook de winnaar van Perceel 3 in control zijn op o.a. compliance. Compliance vloeit voort uit SAM-dienstverlening. Door SAM-dienstverlening uit te laten voeren door de winnaar van Perceel 1 maar de verantwoordelijkheid voor compliance neerlegt bij de winnaar van Perceel 3, maakt u de laatstgenoemde afhankelijk van én verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eerstgenoemde partij (wellicht een directe concurrent). Dat is geen wenselijke situatie en levert onacceptabele risico's op voor de winnaar van Perceel 3. Wij vermoeden dat dit gevolgen gaat hebben voor het aantal inschrijvingen op Perceel 3, hetgeen de marktwerking belemmert.	ODH gaat vooralsnog niet akkoord met dit voorstel. Naar mening van ODH is de verantwoordelijkheid voor de compliance primair in perceel 1 belegd en levert de Inschrijver van perceel 3 daar een ondersteunende bijdrage aan door actuele overzichten van aangeschafte software licenties bij te houden en periodiek aan te leveren. Wij zien in het totale pakket van eisen m.b.t. perceel 1 en perceel 3 geen grote/blokkerende tegenstrijdigheden in de verdeling van de verantwoordelijkheden rond SAM. We onderschrijven dan ook niet dat er sprake is van onacceptabele risico's voor de Inschrijver van perceel 3. Wij verzoeken u daarom om uw bezwaren en inzichten op dit vlak in de tweede Nvl specifieker uit te werken en daarbij ook te refereren aan de eventuele eisen in perceel 3 die conflicteren met de door u aangehaalde aspecten in SLA-1 en SLA-15 in perceel 1.
207.			X	Inhoud	17. Programma van eisen – Perceel 3, PO3-23	Welke termijn worden gehanteerd u in het bestelproces in combinatie met KPI's?. Wij stellen voor: Vijf dagen voor het uitbrengen van een offerte; Vijf dagen voor het uitleveren van een bestelling na goedkeuring van de offerte door aanbestedende dienst; Twee dagen voor spoedorders.	De door u voorgestelde vijf dagen voor het uitbrengen van een offerte is reeds verwoord in eis PO3-11. De overige door u voorgestelde KPI's voor levering van reguliere bestellingen en spoedorders stellen wij niet verplicht, maar worden wel gewaardeerd. U kunt deze opnemen in beoordelingscriterium WeWij-03 van hoofdstuk 10.2.4 van de aanbestedingsleidraad. Uiteraard zullen wij korte levertijden hoger waarderen dan langere levertijden.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						Graag uw akkoord.	
208.			X	Inhoud	Programma van eisen – Perceel 3, Eis P03-09	In de meeste gevallen levert de vendor direct de benodigde onderdelen t.b.v. van de installatie. Kan aanbestedende dienst dit aanpassen?	Eis wordt niet aangepast. De opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor de levering, ongeacht de (directe) route waarlangs de onderdelen worden geleverd.
209.			X	Inhoud	Prijzenblad perceel 3	Wat verstaat onder een nulmeting? Gaat het om de licenties die in bezit of in gebruik zijn? Welke tooling stelt u hiervoor beschikbaar of welke tooling verwacht u dat er gebruikt wordt.	Bij aanvang zal alle aanwezige (zowel in gebruik zijnde als in bezit zijnde) software worden geïnventariseerd. Wij stellen geen tooling beschikbaar. De Inschrijver dient hiervoor zelf (tijdelijke) tools in te brengen. De tools/agents mogen in overleg op de ODH-omgeving worden geïnstalleerd en na afronding van de audit weer worden verwijderd.
210.			X	Proces	Prijzenblad perceel 3	In het prijzenblad is het niet mogelijk om de prijzen licenties te verwerken. Welk prijsmodel gaat u meenemen voor licenties? Een uplift in de vorm van een percentage; Prijzen obv van een overzicht; Een totale service fee voor het leveren van software en dan de licenties tegen 0% leveren.	Dit zal per nadere offerteaanvraag worden bepaald en afhankelijk kunnen zijn van de aard van de licenties.
211.			X	Contract	17. Programma van Eisen - Perceel 3, Eis P03-26	Dit is een zeer tijdrovende klus. Wij stellen voor om steekproefsgewijs op verzoek inzage te geven in alle in- en verkoopfacturen. Op die wijze heeft u altijd controlemogelijkheden en biedt opdrachtnemer de gewenste transparantie. Graag uw akkoord.	Akkoord. Deze eis is aangepast. Zie de nieuwe versie van het PvE dat is bijgevoegd bij deze Nvl.
212.			X	Inhoud	17. Programma van Eisen - Perceel 3, Eis P03-24	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij t.z.t. een e-mailadres ter beschikking stelt om de facturen digitaal op te sturen? Vanzelfsprekend met het genoemde adres wel als factuuradres vermeld. Graag uw akkoord.	Akkoord.
213.			X	Contract	17. Programma van Eisen - Perceel 3, Eis P03-16	Wij verzoeken u de telefonische bereikbaarheid aan te passen naar 09.00 tot 17.30 uur. Graag uw akkoord.	Vooralsnog niet akkoord, omdat we graag één lijn trekken voor alle leveranciers. We komen hier in de tweede Nvl definitief op terug.
214.			X	Proces	Aanbestedingsleidraad par. 8.1	Kunt u aangeven hoeveel personen én welke personen/functies zijn vertegenwoordigd in het beoordelingsteam en welk kennisniveau zij hebben m.b.t. de opdracht?	Teamleider Informatievoorziening Architect Informatievoorziening Operationeel coördinator ICT / Service manager Chief Information Security Officer

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
							Software Asset Manager
215.			X	Contract	Aanbestedingsleidraad par. 6.2 lid 6	Wij zijn een internationale organisatie met kenniscentra in Nederland maar ook buiten Nederland. Om jullie de allerbeste kwaliteit te leveren en jullie naar volle tevredenheid te kunnen bedienen, kan het voorkomen dat wij, om bijvoorbeeld snel een probleem op te kunnen lossen, een beroep doen op Engelstalige specialisten. Uiteraard, als opdrachtgever deze eis intact wil houden, kunnen wij in zo'n geval ook een beroep doen op een Nederlandstalige specialist. Echter geloven wij dat het beheersen van de Nederlandse taal door een specialist niet in alle gevallen betekent dat opdrachtgever dan ook de beste service krijgt. In uitzonderlijke gevallen is de kennis en kunde van een Engelstalige specialist passender. Omdat opdrachtgever de beste service verdient, willen wij vragen akkoord te gaan dat wij in uitzonderlijke gevallen een beroep doen op Engelstalige specialisten, uiteraard met ondersteuning van onze Nederlandstalige collega's indien gewenst.	Akkoord.
216.			X	Contract	Aanbestedingsleidraad par. 6.5 lid 1	Een gestandsdoeningstermijn van 4 maanden is disproportioneel lang. Wij verzoeken u dit aan te passen naar (het in de markt gebruikelijk zijnde) 30 dagen, te rekenen vanaf het uiterste moment van inschrijving. Graag uw akkoord.	Niet akkoord. De gestandsdoeningstermijn van de Inschrijving op de aanbesteding wordt niet aangepast immers deze termijn kan nodig zijn voordat tot ondertekening van de definitieve overeenkomst kan worden gekomen.
217.			X	Juridisch	Aanbestedingsleidraad, Checklist Verificatiedocumenten	Bij de aan te leveren verificatiedocumenten voor Perceel 3 vermeldt aanbestedende dienst een bewijsstuk waaruit blijkt dat Inschrijver over een webshop/portaal/platform beschikt. Aangezien het portal belangrijk is, aanbestedende dienst gaat er immers mogelijk 8 jaar mee werken, adviseren wij om dit onderdeel te maken van de gunningscriteria. Dit kan bijvoorbeeld door het verplicht aanleveren van een demonstratiefilmpje, of zelfs een live demonstratie. Indien u hier niet mee akkoord gaat, kan aanbestedende dienst dan toelichten wat voor bewijsstuk zij voor ogen heeft?	Dit is reeds een subgunningscriterium, zie WeWij-05.
218.			X	Juridisch	Artikel 30.2 GIBIT	De aanschaf van het gebruiksrecht op een licentie geeft geen recht op de broncode van de software. Gegadigde is geen eigenaar van de broncode. De software fabrikant is eigenaar van de broncode en de rechten en plichten die daarmee gepaard gaan. De broncode omvat de verzameling van alle door de software fabrikant geschreven computercodes voor het desbetreffende product. Derhalve kan gegadigde nimmer aan de omschreven Escrow	Lid ii. van artikel 30.2 komt te vervallen.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						verplichting voldoen. Graag verzoeken wij u dit artikel buiten toepassing te verklaren.	
219.			X	Juridisch	Artikel 21 GIBIT 2020	Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om in het kader van het proportionaliteitsbeginsel ex artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 af te zien van het controle-/auditrecht zoals genoemd in artikel 21. Gegadigde is van mening dat de aard en omvang van de aan deze aanbesteding onderliggende opdracht een middel als controle/audit niet rechtvaardigen. Graag uw akkoord?	Niet akkoord. O.a. rond opslagen en naleving van afspraken kan er aanleiding zijn. Docht dit zal niet eerder plaatsvinden als aangegeven in lid 21.2 e.v.
220.			X	Juridisch	Artikel 20.3 GIBIT 2020	De aanbestedende dienst wenst de mogelijk te hebben om in het geval dat meerdere overeenkomsten een onderlinge samenhang vertonen, gerechtigd te zijn slecht een deel van de overeenkomsten op te kunnen zeggen en stelt daarbij dat een dergelijke opzegging geen effect op de overige samenhangende overeenkomsten. Gegadigde begrijpt de wens van de aanbestedende dienst en zal als intermediair in de uitvoering van de opdracht hier in trachten te voorzien. Wel wijzen wij op de toepasselijke licentie, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA), in lijn met artikel 19 van de GIBIT. De licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden maken integraal onderdeel uit van de aankoop en het gebruik van de software. In deze voorwaarden treft de aanbestedende dienst of een licentie c.q. gebruiksrecht opzegbaar is en indien dit het geval is of dit ook geldt voor samenhangende overeenkomsten, in deze voorwaarden treft de aanbestedende dienst de randvoorwaarden die daarbij van toepassing zijn. Gegadigde acteert in de samenwerking als intermediair. Wij kunnen derhalve geen toezeggingen vanuit software fabrikanten doen ten aanzien van dit onderwerp ook niet ten aanzien van een eventuele opzegging. Uiteraard kan gegadigde de aanbestedende dienst ondersteunen in dergelijke situaties. De mogelijkheid tot opzegging kunnen wij derhalve enkel bevestigen ten aanzien van de raamovereenkomst. Uiteraard beïnvloedt de opzegging niet de o.a. licentie overeenkomsten die de aanbestedende dienst is aangegaan met de software fabrikanten. Graag uw akkoord op het gestelde.	Akkoord.
221.			X	Juridisch	Artikel 15.5 GIBIT	Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule voldoet niet aan het proportionaliteitsvereiste van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en is als zodanig disproportioneel te noemen. Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule resulteert namelijk in een onevenredig risico voor de winnende Inschrijver bij	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst acht de boete proportioneel en zal deze daarom niet laten vervallen.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast is een boeteclausule in welke hoedanigheid dan ook niet wenselijk voor een prettige en strategische samenwerking tussen de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver. Wij willen u dan ook graag wijzen op de inhoud van artikel 3.9d uit de Gids Proportionaliteit. Ook is het naar onze mening niet noodzakelijk omdat in de contractvoorwaarden een vangnet is opgenomen ten aanzien van onze aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van geheimhoudingsverplichtingen. De aanbestedende dienst heeft voldoende andere sanctionerende maatregelen tot haar beschikking in relatie tot een schending van dergelijke verplichtingen. Daarbij is de boete verschuldigd zonder dat in rechte vast is komen te staan dat gegadigde daadwerkelijk een geheimhoudingsbepaling heeft geschonden. Immers, niet iedere vermeende schending van de geheimhoudingsbepaling is aan gegadigde te wijten. Wij willen u verzoeken u om artikel 15.5 van de GIBIT te laten vervallen. Indien de aanbestedende dienst deze bepalingen niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting.	
222.			X	Juridisch	Artikel 13.4 GIBIT 2020	De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de “Jaarvergoeding” per gebeurtenis. U stelt daarbij dat de totale aansprakelijkheid per jaar evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding zal bedragen (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Gegadigde fungeert in deze uitvraag als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de software fabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de software fabrikant. De vergoedingen die uit de nadere overeenkomsten resulterend uit de onderhavige raamovereenkomst kunnen volgen kunnen variëren van kleine bedragen (de uitvraag van een licentie bij een Tier 3 software fabrikant) tot aan substantiële bedragen (een verlenging bij een Tier 1 software fabrikant). Gezien de algemene definitie van “Jaarvergoeding” opgenomen in artikel 1 van de GIBIT, de vrijheid van de aanbestedende dienst om	Wij begrijpen uw verzoek en maximeren de in dit lid bedoelde bedragen tot bedragen gerelateerd aan kosten (maal tien) die direct verband houden met uw dienstverlening exclusief de (inkoop)kosten van de licenties zelf waartoe Opdrachtnemer transparant zal zijn. De tekst in de GIBIT voorwaarden wordt niet aangepast, maar dient te worden toegepast zoals beschreven in dit antwoord.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						een opdracht wel of niet onder de raamovereenkomst uit te vragen én de vermenigvuldiging factor opgenomen in het onderhavige artikel is het voor gegadigde niet mogelijk om het bedrijfsrisico in te calculeren. De onderhavige mogelijke aansprakelijkheid is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico (een disproportioneel groot financieel risico) dat redelijkerwijs niet door gegadigde kan worden geaccepteerd. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om een alternatief voorstel te doen (bijvoorbeeld door opneming van een (acceptabel) maximum aansprakelijkheidsbedrag in lijn met artikel 13.3 van de GIBIT) dat recht doet aan de positie van partijen. Graag uw reactie?	
223.			X	Juridisch	Artikel 13.4 GIBIT 2020	De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de "Jaarvergoeding" per gebeurtenis. U stelt daarbij dat de totale aansprakelijkheid per jaar evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding zal bedragen (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Gegadigde fungeert in deze uitvraag als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de software fabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de software fabrikant. De vergoedingen die uit de nadere overeenkomsten resulterend uit de onderhavige raamovereenkomst kunnen volgen kunnen variëren van kleine bedragen (de uitvraag van een licentie bij een Tier 3 software fabrikant) tot aan substantiële bedragen (een verlenging bij een Tier 1 software fabrikant). Gezien de algemene definitie van "Jaarvergoeding" opgenomen in artikel 1 van de GIBIT, de vrijheid van de aanbestedende dienst om een opdracht wel of niet onder de raamovereenkomst uit te vragen én de vermenigvuldiging factor opgenomen in het onderhavige artikel is het voor gegadigde niet mogelijk om het bedrijfsrisico in te calculeren. De onderhavige mogelijke aansprakelijkheid is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico (een disproportioneel groot financieel risico) dat redelijkerwijs niet door gegadigde kan worden geaccepteerd. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om een alternatief voorstel te doen (bijvoorbeeld door opneming van een (acceptabel) maximum aansprakelijkheidsbedrag in lijn met	Zie vraag 222.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						artikel 13.3 van de GIBIT) dat recht doet aan de positie van partijen. Graag uw reactie?	
224.			X	Juridisch	Artikel 13.3 GIBIT 2020	De mogelijke aansprakelijkheid wordt beperkt in artikel 13.2. Echter, wordt de aansprakelijkheid (i) slechts beperkt per gebeurtenis, de maximale aansprakelijkheid voor meerdere gebeurtenissen is niet vastgelegd en (ii) is de omvang van dit bedrag, met het oog op de aard en omvang van de aan deze aanbesteding onderliggende opdracht, disproportioneel. Gegadigde kan zich niet verzekeren tegen schade voor onbeperkt aantal gebeurtenissen en zou daarmee een disproportioneel groot financieel risico nemen. In deze overeenkomst geldt dit temeer nu gegadigde fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de software fabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de software fabrikant. De Gids Proportionaliteit schrijft in 3.9.1.1 (voorschrift 3.9D, punt 2) voor dat de aanbestedende dienst rekening dient te houden met de risico's die aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt én met de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang. Een voor de aanbestedende dienst gebruikelijke beperking van de aansprakelijkheid in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang is €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Wij zouden graag zien dat de aansprakelijkheid wordt beperkt in zoverre dat dit gebruikelijk is bij soortgelijke opdrachten binnen uw sector tot een bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Dit eveneens in lijn met het gestelde in de aanbestedingsstukken. Graag uw akkoord?	Zie vraag 20.
225.			X	Juridisch	Artikel 10 GIBIT 2020	Gegadigde acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als intermediair en is in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk van derden, te weten de software fabrikanten. Echter, verlangt u onder artikel 10.1 van de GIBIT bijvoorbeeld wel van een leverancier een garantie dat de ICT Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik. T.a.v. het licentiecomponent van de uitvraag ligt een dergelijke garantie bij de eigenaar/maker van de	Akkoord.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						software, in deze; de software fabrikant. Immers, de software fabrikant heeft toegang tot de licenties c.q. gebruiksrechten en kan derhalve bijvoorbeeld onderhoud plegen en support bieden. Gegadigde heeft op geen enkele wijze toegang tot de licenties c.q. gebruiksrechten en kan deze garanties t.a.v. het licentiecomponent niet zonder meer afgeven. Derhalve verzoeken wij u akkoord te gaan met de garanties zoals die geboden worden door de desbetreffende software fabrikanten welke zijn vastgelegd in de toepasselijke licentie, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA). Dit in lijn met artikel 19.1 van de GIBIT. Graag uw akkoord?	
226.			X	Juridisch	Artikel 7 GIBIT 2020	Een acceptatie/keuring test/procedure voor "standaard software" is ongebruikelijk. Een dergelijke procedure ziet eerder toe op maatwerk software, nu deze maatwerk software specifiek voor een klant gemaakt/aangepast wordt, in tegenstelling tot "standaard software". Deze software is reeds ontwikkeld. Zo staan de functionaliteiten van de software vast waardoor deze inzetbaar is door verschillende bedrijven. Graag verzoeken wij u de artikel 7 GIBIT buiten toepassing te verklaren, danwel aan te passen in lijn met het bovenstaande. Graag uw akkoord?	Akkoord.
227.			X	Juridisch	Artikel 5 GIBIT 2020	Voor "standaard software" valt implementatie bij soortgelijke aanbestedingen normaliter buiten de scope van de opdracht, dit aangezien implementatie eerder toeziet op maatwerk software. Maatwerk software moet namelijk specifiek voor een klant aangepast (geïmplementeerd) worden. Gegadigde acteert in deze aanbesteding als intermediair van "standaard software" en kan de implementatie en bijbehorende ondersteuning niet zelf verrichten. Deze diensten worden normaliter uitgevoerd door System Integrators (ook wel bekend als SI's). Derhalve zien wij de relevantie van dit artikel niet voor de huidige uitvraag. Graag verzoeken wij u dit artikel buiten toepassing te verklaren en te bevestigen dat de daadwerkelijke implementatie buiten de scope van de aanbesteding ligt.	Akkoord.
228.			X	Juridisch	Artikel 4.1, 4.2 en 20.9 GIBIT 2020	Behoudens de situatie dat nakoming blijvend onmogelijk is verzoeken wij u om een hersteltermijn toe te voegen in de vorm van een ingebrekestelling in het geval dat nakoming tijdelijk onmogelijk is. Gegadigde is voor een levering afhankelijk van derden (software fabrikanten). Een fatale termijn en het daaruit vloeiende verzuim heeft namelijk verregaande consequenties voor gegadigde. Gegadigde verzoekt daarom verzuim pas in te laten	Akkoord.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord?	
229.			X	Juridisch	Programma van Eisen, P03-02	Eis P03-02 benoemt dat Gegadigde aanvullende dienstverlening biedt m.b.t. advisering met betrekking tot licentievoorwaarden. Gegadigde wenst te benadrukken dat licentievoorwaarden te allen tijde door de eindgebruiker geaccepteerd dienen te worden. De licentievoorwaarden omvatten de voorwaarden voor wat betreft het gebruik van de licentie. Gegadigde kan als reseller geen juridisch advies geven aan de Aanbestedende Dienst v.w.b de licentievoorwaarden, het is immers aan de Aanbestedende Dienst om te bepalen of de licentievoorwaarden voor haar organisatie acceptabel zijn. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat advisering met betrekking tot de licentievoorwaarden enkel toeziet op de commercieel advies en niet op juridisch advies?	Akkoord.
230.			X	Contract	Artikel 11 Verwerkersovereenkomst	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat eventueel overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen uit de Hoofdovereenkomst tevens van toepassing is op de verwerkersovereenkomst?	Wij kunnen dat op dit moment nog niet bevestigen, hangende de besluitvorming hierover bij de directie. We komen hier in Nvl 2 op terug.
231.			X	Contract	Artikel 3.1 Verwerkersovereenkomst	Informatie over het onderwerp, de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen dient altijd opgenomen te worden in de Verwerkersovereenkomst of een bijlage bij de Verwerkersovereenkomst voordat de verwerking begint. Gegadigde gebruikt bijlagen die speciaal voor dit doel zijn opgesteld. Graag uw akkoord dat gegadigde gebruik mag maken van haar eigen bijlagen?	Akkoord. Deze bijlagen worden dan bijlagen van de concept-verwerkersovereenkomst en zijn altijd ondergeschikt aan de in concept-verwerkersovereenkomst opgenomen artikelen.
232.			X	Juridisch	Artikel 9.1 Verwerkersovereenkomst	Gegadigde zal slechts andere subverwerkers inschakelen (of wijzigen) nadat zij de aanbestedende dienst heeft geïnformeerd over eventuele wijzigingen met betrekking tot subverwerkers. In dat geval heeft de aanbestedende dienst het recht om bezwaar te maken. Graag uw akkoord?	Niet akkoord. Artikel 9.1 blijft gehandhaafd. Aan dit artikel is echter (zie vraag 27) wel een maximale bezwaartermijn toegevoegd om de bezwaarperiode niet oneindig lang te maken.
233.			X	Contract	Artikel 8.4 Verwerkersovereenkomst	In artikel 8.4 van de Verwerkersovereenkomst is opgenomen dat Verwerker een gedetailleerd logboek bij moet houden van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging en dat zij daar op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke inzage in geeft. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat Verwerker u enkel inzage hoeft te geven in het overzicht van (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging welke betrekking hebben op uw	Dit artikel is inderdaad alleen van toepassing op de persoonsgegevens die binnen de werking van de verwerkersovereenkomst vallen. ODH zal uiteraard geen inzage eisen in logboeken/beveiliging van derde partijen.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						persoonsgegevens. Inschrijver is namelijk gehouden aan haar geheimhoudingsplicht en kan niet zomaar inzage verschaffen in inbreuken op de beveiliging van derde partijen. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	
234.			X	Juridisch	Artikel 8.1 Verwerkersovereenkomst	Artikel 8.1 van de Verwerkersovereenkomst benoemt dat gegadigde de aanbestedende dienst onverwijld, maar in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking zal informeren over een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Gegadigde verzoekt u om voornoemde zinsnede aan te passen naar: "[...] onverwijld, maar uiterlijk binnen 48 uur [...]" De Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") benoemt in artikel 33 lid 2 dat de Verwerker de Verantwoordelijke zonder onredelijke vertraging zal informeren indien de Verwerker kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. De AVG benoemt hierin niet een vast tijdsframe waarbinnen de Verwerker de Verantwoordelijke geïnformeerd moet hebben maar stelt alleen dat dit zonder onredelijke vertraging dient te geschieden. Gegadigde constateert dat er situaties denkbaar zijn waarbij de door aanbestedende dienst gestelde termijn van 24 uur wellicht niet haalbaar is, temeer omdat gegadigde in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst ook afhankelijk is van derden. De termijn van 72 uur voor het melden van een inbreuk door de aanbestedende dienst, begint voor de aanbestedende dienst conform artikel 33 lid 1 AVG pas te lopen op het moment dat zij kennis heeft genomen van een inbreuk van persoonsgegevens, bijvoorbeeld doordat zij conform artikel 8.1 van deze Verwerkersovereenkomst door gegadigde is geïnformeerd. Het verruimen van de uiterlijke termijn naar 48 uur voor gegadigde, heeft voor zover gegadigde dat nu ziet, dus geen invloed op de verplichting van de aanbestedende dienst om een inbreuk in verband met persoonsgegevens uiterlijk binnen 72 uur na kennisneming bij de autoriteiten te melden. Natuurlijk zal gegadigde zich volledig inspannen om een inbreuk in verband met persoonsgegevens sneller dan binnen de uiterlijke termijn van 48 uur te melden. Graag uw akkoord.	Niet akkoord. De initiële melding dient binnen 24 uur te worden gedaan en de ODH ziet daarin ook geen nadeel voor de Inschrijver. De Inschrijver heeft tot 48 uur de tijd om de aanvullende informatie zoals vermeld in artikel 8.2 aan te leveren.
235.			X	Juridisch	Artikel 9.3 Raamovereenkomst en 5.1 Verwerkersovereenkomst	De Aanbestedende Dienst benoemt zowel in de Raamovereenkomst als in de Verwerkersovereenkomst dat Leverancier verplicht is om op eerste verzoek van Opdrachtgever personeel van Leverancier geheimhoudingsverklaringen te laten	Zie het antwoord op vraag 30.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						ondertekenen. Gegadigde heeft haar werknemers gebonden aan geheimhouding middels hun arbeidsovereenkomst. Hier valt tevens ook de verplichting onder om gegevens van Klanten vertrouwelijk te behandelen. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat geheimhouding middels de arbeidsovereenkomst afdoende is en dat deze artikelen niet van toepassing zijn danwel enkel van toepassing zijn indien aangepast op voorgaande? Zo niet, dan wil Gegadigde graag benadrukken dat het juridisch gezien niet mogelijk is om werknemers van Gegadigde persoonlijk te binden aan een geheimhoudingsverklaring met klanten, aangezien deze werknemers in de uitoefening van hun functie onder de verantwoordelijkheid en dus aansprakelijkheid van Gegadigde vallen.	
236.			X	Contract	Artikel 7.3 Raamovereenkomst	Bij perceel 3 geeft u aan dat bij meerjarige contracten, per jaar gefactureerd mag worden. In sommige gevallen is dat mogelijk maar dit kan ook afhankelijk zijn van specifieke regels die hierover gelden bij de Vendor, en een evenrede prijsstelling per jaar kan ook van invloed zijn op prijs/ financiering. Gaat u ermee akkoord dat per uitvraag in nadere overeenstemming met de Vendor wordt bepaald?	Akkoord.
237.			X	Contract	Artikel 5.7 en 5.8 Raamovereenkomst	Bij 5.7/5.8 gaat u in op niet marktconform aanbieden. Natuurlijk vinden wij het van belang om onze relatie te boven obv van vertrouwen. In 5.8 geeft u duidelijk aan waar voor de grens ligt. Maar de genoemde term marktconform is een zeer rekbaar begrip. De status van de broker bij de vendor bepaald mede de prijs die aangeboden kan worden. Wanneer de broker geen status of een lage status heeft kan het betekenen dat de broker via derden in moet kopen, dat heeft natuurlijk een prijsopdrijvend effect. Welke maximale afwijking / bandbreedte hanteert u om de marktconformiteit te bepalen.	Hierover valt op voorhand geen uitspraak te doen. Op het moment dat er sprake is van mogelijke non-marktconformiteit legt Opdrachtgever dat aan u voor zodat naar een verklaring gekeken kan worden en afgestemd kan worden hoe tot een acceptabele oplossing kan worden gekomen, waarbij het buiten de Overeenkomst aanschaffen een optie is waarvan Opdrachtgever gebruik kan maken.
238.			X	Contract	Artikel 4.3 Raamovereenkomst	Onder artikel 4.2 van de Raamovereenkomst heeft de Aanbestedende Dienst eenzijdig de mogelijkheid om de overeenkomst na de initiële looptijd 5 maal te verlengen met één jaar. Een verlenging van een overeenkomst moet door alle betrokken partijen geaccepteerd worden. Er dient immers wilsovereenstemming tussen de betrokken partijen te zijn.	Zie vraag 54.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om artikel 4.3 aan te vullen met dat Opdrachtnemer eveneens dient in te stemmen (wederzijdse instemming) met de ingeroepen mogelijkheid tot verlenging van de overeenkomst.	
239.			X	Juridisch	Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.5 en 6.5 punt 10, artikel 2.3 en 19 GIBIT 2020, artikel 11.5 Raamovereenkomst	Opdrachtnemer dient de GIBIT 2020 door te bedingen in de nadere overeenkomst die hij sluit met de partijen van de licenties/abonnementen. In het geval van de aanschaf van licenties c.q. gebruiksrechten ontkomt u niet aan de desbetreffende licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden. Gegadigde fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren. De licenties c.q. gebruiksrechten worden over het algemeen verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de software fabrikant en eindgebruiker (aanbestedende dienst), of in ieder geval onder direct toepasselijkheid van de aan deze licentie c.q. dit gebruiksrecht verbonden voorwaarden. De licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden maken integraal onderdeel van de aankoop van de software. Door middel van licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden worden de rechten en plichten van het gebruik van de software benoemd. Deze voorwaarden zijn opgesteld door de software fabrikant en specifiek geschreven voor de (eind)gebruiker van de licenties c.q. gebruiksrechten. Om gebruik te mogen maken van de licenties c.q. gebruiksrechten dienen voorafgaand aan het gebruik de toepasselijke licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden geaccepteerd te worden, zonder acceptatie mag de licenties c.q. gebruiksrechten simpelweg niet gebruikt worden. Uiteraard zal gegadigde, in geval van gunning, bij het aanbieden van een nadere offerte de van toepassing zijnde voorwaarden van de desbetreffende software fabrikant meesturen naar de aanbestedende dienst. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met de licentie- en contractvoorwaarden vanuit de desbetreffende software fabrikant, waaronder de EULA (End User License Agreement) in lijn met artikel 19 van de GIBIT 2020?	In artikel 11.5 van de Overeenkomst wordt als volgt aangepast: De algemene leveringsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van Leverancier, in welke vorm of onder welke benaming ook, zijn niet van toepassing. Opdrachtgever gaat akkoord met de algemene licentie- en contractvoorwaarden van Microsoft, waaronder de EULA (End User License Agreement). Deze voorwaarden prevaleren boven de andere door Opdrachtgever gestelde voorwaarden. Dit geldt dus ook voor de GIBIT 2020.
240.			X	Juridisch	Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.5	Aanbestedende Dienst benadrukt dat zij gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst de mogelijkheid heeft om deze met opgaaf van redenen op te zeggen. De GIBIT 2020 biedt de Aanbestedende Dienst verschillende mogelijkheden om in specifieke situaties de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.	Zie vraag 54.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						De Aanbestedende Dienst kent zichzelf echter nu in de aanbestedingsleidraad een uitgebreidere mogelijkheid toe om met opgaaf van redenen de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen. Gegadigde en andere inschrijvers doorlopen een uitgebreide Europese Aanbestedingsprocedure om deze opdracht gegund te krijgen. Een bredere tussentijdse opzegmogelijkheid dan de GIBIT 2020 toekent is daarbij een disproportionele eis. Gegadigde verzoekt de Aanbestedende Dienst om v.w.b. opzegging vast te houden aan de bepalingen die hierover in de GIBIT 2020 staan. Graag uw akkoord?	
241.			X	Contract	Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.3 en 5.4, artikel 2.5 Concept Raamovereenkomst	De Aanbestedende Dienst benoemt dat zij geen afnameverplichting en geen omzetgarantie geeft en dat zij zich nadrukkelijk het recht voorbehoudt om levering van software, al dan niet in combinatie met aanverwante dienstverlening ten aanzien van onder meer beheer en onderhoud, buiten onderhavige Overeenkomst te verwerven indien Opdrachtgever er voor hem moverende redenen voor kiest om op een andere wijze dan via deze Overeenkomst mededinging te organiseren. Opdrachtgever is nooit verplicht een nadere opdracht in het kader van deze Overeenkomst te gunnen aan Opdrachtnemer. Het kenmerkende van een raamovereenkomst is dat zij geen afnamegarantie kent, de aanbestedende dienst is immers niet verplicht om af te nemen onder een raamovereenkomst. Echter, mocht de aanbestedende dienst wel overgaan tot het plaatsen van een (nadere)opdracht die onder de reikwijdte van de raamovereenkomst valt, dan moet de aanbestedende dienst die opdracht eerst plaatsen bij de raamcontractant(en) van de raamovereenkomst. De aanbestedende dienst kan niet buiten de raamovereenkomst inkopen, als er een (nadere)opdracht te vergeven is die valt binnen de scope van de raamovereenkomst. Derhalve vraagt gegadigde bevestiging vanuit de aanbestedende dienst dat als een (nadere)opdracht onder de scope van de onderhavige raamovereenkomst valt u eerst de raamcontractant(en) in de gelegenheid stelt om een offerte uit te brengen, alvorens u deze (nadere)opdracht buiten de raamovereenkomst om in de markt zet. Graag uw bevestiging?	Akkoord.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
242.			X	Contract	Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.6	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de gepubliceerde verwerkersovereenkomst enkel van toepassing is op perceel 3 en dan enkel v.w.b. het webportal? Bij het resellen/doorleveren van licenties fungeert Gegadigde immers enkel als intermediair. Als er bij het gebruik van de software persoonsgegevens verwerkt worden dan worden die gegevens verwerkt door de softwarefabrikant en dan zal een eventuele verwerkersovereenkomst direct tussen de Aanbestedende Dienst en de Fabrikant gesloten worden. Graag uw bevestiging op voorgaande?	De toepasselijkheid van de verwerkersovereenkomst wordt per geval bepaald. Wij kunnen u vraag/opmerking nog niet bevestigen, maar ligt wel in de lijn der verwachting. Belangrijk hierbij is dat in situaties er inderdaad sprake is van verwerking van persoonsgegevens, u verplicht bent de concept-verwerkersovereenkomst van ODH te hanteren/accepteren (eventueel aangevuld met uw eigen bijlagen zoals beschreven in vraag 231.
243.			X	Contract	Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.5	Met betrekking tot de wachtkamerovereenkomst voor perceel 3 geeft de Aanbestedende Dienst aan dat de wachtkamerpartij zijn inschrijving de eerste 36 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst gestand doet. In Perceel 3 wordt in het prijzenblad alleen gevraagd om een nul meeting en een audit. Dergelijke prijzen zijn aan verandering onderhevig en kunnen door Opdrachtnemers niet voor 36 maanden worden vastgezet zonder indexering toe te passen. Aangezien de GIBIT leveranciers de mogelijkheid geeft om prijzen jaarlijks te indexeren, kunt u bevestigen dat Inschrijvers enkel hun Inschrijving gestand moeten kunnen doen maar dat eventuele tarieven (gebaseerd op het huidige prijzenblad) aan indexatie onderhevig mogen zijn?	Akkoord. Overigens is de (verplichte) duur van de wachtkamerovereenkomst teruggebracht naar 12 maanden.
244.	X	X	X	Juridisch	Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.1	De Aanbestedende Dienst benoemt onder 1.1 dat alle percelen worden beoordeeld waarbij eerst perceel 1 voorlopig wordt gegund, daarna perceel 2 en daarna perceel 3. Voorgaande houdt in dat als de gunningsbeslissing voor perceel 1 moet worden herzien, dit van invloed kan zijn op de gunningsbeslissing van andere percelen, bijvoorbeeld wanneer een partij heeft ingeschreven op meerdere percelen, doch voor perceel 1 wordt uitgesloten en daardoor toch in aanmerking komt voor perceel 2 of 3. Gegadigde merkt op dat voorgaande handelswijze de gunning van percelen kan frustreren, immers kan de gunningsbeslissing voor perceel 1 de gunning van perceel 2 en 3 vertragen. Gegadigde verzoekt de Aanbestedende Dienst om op te nemen dat indien een Inschrijver perceel 1 voorlopig gegund krijgt, die desbetreffende inschrijver niet meer in aanmerking komt voor perceel 2 of 3 ongeacht of de voorlopige gunning van perceel 1 wordt ingetrokken omdat die Inschrijver wordt uitgesloten.	Wij begrijpen uw voorstel maar zullen de bezwaartermijn en definitieve gunning van P1 moeten afwachten voordat de gunningsbeslissing voor P2 en P3 kan worden genomen, tenzij inschrijvers voor perceel 1 enkel op dat perceel hebben ingeschreven.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
245.	X			Inhoud	Prijzenblad	Waarom heeft ODH de eenmalige kosten voor de transitie gemaximeerd tot 50k en waar is dit op gebaseerd?	We hebben de maximale kosten verdubbeld naar €100.000 (excl. BTW). De inschatting is gebaseerd op eerdere transities en informatie uit een marktconsultatie.
246.	X			Inhoud	Reg-07	Is ODH bereid om het informatie- en beveiligingsbeleid met inschrijver te delen?	Akkoord, maar alleen na gunning aan Inschrijver.
247.	X			Inhoud	SMT-67 en SMT-70	U geeft hierin aan dat de gewenste RPO en RTO tijden 24 uur zijn. Wellicht dat inschrijver het gemist heeft maar hoe is de huidige Azure omgeving van ODH ingericht. Maakt ODH bijvoorbeeld gebruik van dubbele regio's?	Op dit moment maakt ODH nog niet voor alle Azure onderdelen gebruik van "dubbele regio's". Er loopt momenteel een extern adviestraject om de noodzakelijke verbeteringen in de Azure omgeving in kaart te brengen ter voorbereiding op de lift and shift van de resterende ca. 30 on-premises VM's.
248.	X			Inhoud	SMT-46	Hier dient de eis te beginnen met opdrachtnemer.	Klopt, de eis is foutief geformuleerd. U dient dit te lezen als "opdrachtnemer".
249.	X			Inhoud	SMT-34	Een CAB wordt doorgaans niet alleen ingezet voor niet-standaard changes maar voor alle changes. Het CAB vindt doorgaans maandelijks plaats waarbij de betrokkenheid van ODH noodzakelijk is. De aanwezigheid van rollen verschilt hierin wel vanuit ODH. Vraag: Is ODH bereid de eis aan te passen naar alle changes?	De ODH heeft nu de ervaring dat eenvoudige en/of standaard changes teveel doorlooptijd bij het doorlopen van een volledig CAB-procedure. Daarom is er bewust voor gekozen om een uitzondering te maken voor standaard changes. Als de Inschrijver wenst om alle changes door het CAB te laten behandelen, zal de frequentie van het CAB verhoogd moeten worden naar wekelijks à 2-wekelijks.
250.	X			Inhoud	EAS-03	Dienen nieuwe versies, upgrades meegenomen te zijn in de beheerfee of dient inschrijver deze als niet-standaard wijziging op te pakken aangezien de impact en risico's doorgaans niet bekend zijn bij de uitrol van nieuwe versies?	Major upgrades zoals de upgrade van Windows 10 naar Windows 11 vallen niet onder de standaard beheerfee, maar worden afgehandeld als niet-standaard changes. Periodieke updates en patches die onderdeel zijn van de op dat moment toegepaste producten vallen wel onder de standaard beheerfee. Denk hierbij aan maandelijkse patches en een upgrade van bijvoorbeeld Windows 10 21H2 naar Windows 10 22H2.
251.	X			Inhoud	WPS-10	Wie zorgt er dat er vervangende apparatuur op voorraad is als reserve device? Of voldoen de supportcontracten aan de KPI's?	ODH is eindverantwoordelijk voor de beschikbaarheid van voldoende apparatuur voor het aanhouden van een grijpvoorraad. De inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat de apparatuur uit de grijpvoorraad snel/direct beschikbaar is voor uitgifte aan medewerkers.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
252.	X			Inhoud	WPS-09	Kan inschrijver in het geval van lease wel de uitvoer doen uit naam van ODH en wat is de verwachting van ODH mbt lease van inschrijver?	Inschrijver zal namens ODH contact hebben met de leasemaatschappij over afhandeling van alle operationele zaken als afhandeling van storingen aan de hardware, diefstal en schades.
253.	X			Inhoud	1.1.9	Functioneel beheer Topdesk wordt in het PVE als eis (SMT-26) gesteld. In deze paragraaf beschrijft ODH het als optie? Wat is hierin de verwachting die ODH heeft van inschrijver?	ODH is momenteel nog bezig met het intern herbeleggen/herpositioneren van functioneel beheer van Topdesk. Dit lijkt inderdaad door ODH zelf te worden gaan opgepakt. De laatste zin van eis SMT-26 zou dan komen te vervallen. We geven hier definitief uitsluitel over in Nvl 2.
254.	X			Inhoud	1.1.6	ODH geeft aan het beheer bij drie partijen belegd te hebben. Vraag: zijn deze partijen vrij om in te schrijven op deze aanbesteding en zo ja, hoe zorgt ODH voor een level playing field met andere inschrijvers?	Deze partijen zijn inderdaad vrij om in te schrijven. In bijna alle situaties is bij een aanbesteding sprake van zittende leveranciers. Dat is een gegeven, maar hoeft ook niet altijd tot een voordeel te leiden. Naast dat gegeven is overigens sprake van een andere scope, andere wensen en eisen en een andere vorm van samenwerking met de ODH en contractpartners van de ODH waarbij de gewenste situatie en procesinrichting afwijkt van de huidige situatie. Dit betekent dat de zittende leverancier, mocht deze meedingen, ook te maken krijgt met een transitie en bijbehorende kosten waarbij dit onderdeel overigens qua kosten beperkt meeweegt op het totaal, mede door de instelling van een plafond.
255.	X			Inhoud	1.1.5	De toekomstige beheerpartij van perceel 1 zal een belangrijke rol spelen in het verder inrichten en optimaliseren van deze voorzieningen. Vraag: Dient inschrijver de implementatie van de IAM Tooling meet te nemen in het voorstel of wordt dit als niet-standaard wijziging gedefinieerd en op een later moment door inschrijver opgepakt?	De implementatie van de IAM-tooling is geen onderdeel van de scope van de aanbesteding. Wijzigingen die uit het implementatietraject voortvloeien worden inderdaad als niet-standaard wijzigingen opgepakt.
256.		X		Inhoud	Uitrol werkplekken	Uitrol van werkplekken is image-based, waardoor bij uitrol van werkplekken altijd on-site support vereist is. Vraag: tijdens de vervanging van de laptops is het wellicht mogelijk om dit te heronderzoeken met bijvoorbeeld inzet van AutoPilot? Is dit iets	Het doen van een aanbieding voor een nieuwe werkplekuitrolmethode valt buiten de scope van de aanbesteding. Het vernieuwen van de uitrolmethodiek is onderdeel van het eerstvolgende laptop hardware vervangingstraject die zal starten na de transitiefase. Het

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
						dat inschrijver mee moet nemen in het voorstel of wordt dit aan de inschrijver van Perceel 2 overgelaten?	ontwikkelen van deze methodiek komt bij de leverancier van perceel 1 te liggen en zal worden afgehandeld via niet-standaard changes. De leverancier van perceel 2 is in dit traject alleen verantwoordelijk voor de levering van de geschikte hardware.
257.	X			Inhoud	1.1.2 Beschrijving huidige situatie	Alle mobiele telefoons zijn in april 2022 vervangen en worden voor 3 jaar ingezet. ODH maakt gebruik van iPhones (iPhone 13) en Android telefoons (Samsung S21). Vraag: Anders dan de uitgifte en inname van mobiele telefoons door de on-site beheerder van inschrijver, welke werkzaamheden verwacht ODH van inschrijver mbt de mobiele telefoons?	Algehele ondersteuning van de gebruikers van deze toestellen. En het afhandelen van storingsen, verlies of diefstal. Inschrijver van perceel 1 zal namens ODH in contact zijn met leverancier van de toestellen voor o.a. afhandelingen van defecten die wel of niet onder garantie vallen.
258.	X			Inhoud	1.1.1 Beschrijving huidige situatie	De datacenter nutsvoorzieningen Vraag: kan ODH inschrijver voorzien van informatie omtrent de kasten, UPSen en beveiliging?	Het datacenter op kantoor te Den Haag is een gehuurde locatie van de gebouweigenaar. Deze ruimte is door verhuurder voorzien van (nood-)stroomvoorziening, klimaatbeheersing, meerdere 19" serverkasten, elektronische toegangscontrole en een gas-blus installatie. Het beheer daarvan ligt bij de gebouw-eigenaar en valt dus buiten de scope van de aanbesteding. Het UPS-beheer valt wel in de scope van perceel 1.
259.	X			Inhoud	1.1.1 Beschrijving huidige situatie	Het doel is om de on-premises IT-services uiteindelijk volledig te vervangen door cloud alternatieven en het ODH on-premises datacenter volledig te ontmantelen. Vraag 1: Wanneer verwacht ODH dit afgerond te hebben? Voor hoe lang dient inschrijver het beheer op de on-premises omgeving uit te voeren? Met welke termijnen moeten we rekenen? Vraag 2: Verwacht ODH iets van inschrijver mbt het ontmantelen van het datacenter?	Het ontmantelen van het on-premises VMware cluster en de SAN-omgeving (en de bijbehorende uitwijkvoorziening) zal naar verwachting voor de transitie van het beheer worden afgerond. De on-premises netwerkinfrastructuur blijft bestaan. Het beheer van deze onderdelen is uit de scope van de aanbesteding gehaald. De nieuwe beheerpartij zal naar verwachting geen rol spelen in het ontmantelen van het datacenter, tenzij er in de (nabije) toekomst ook op netwerkgebied nog generationaliseerd gaat worden (is nu (nog) niet gepland).
260.	X			Inhoud	SLA-19	Betreft het zes pagina's voor de SLA én zes pagina's voor de DAP of totaal voor beide documenten?	Voor elk document mag max. 6 pagina's A4 worden gebruikt (in totaal dus 12).
261.	X			Inhoud	Paragraaf 4.2.a aanbestedingsleidraad	De Aanbestedende dienst baseert de selectie van hardware op persona-onderzoeken die worden uitgevoerd voorafgaand aan de selectie. Vraag: wie voert het persona onderzoek uit is dat inschrijver van Perceel 1 tijdens de transitie of tijdens het beheer of inschrijver van Perceel 2?	Het persona onderzoek wordt uitgevoerd door ODH i.s.m. de leverancier van perceel 2. Mogelijk wordt hierbij ook advies gevraagd aan de leveranciers van de andere percelen.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
262.	X			Inhoud	Paragraaf 3.4 aanbestedingsleidraad	Is het indicatieve bedrag exclusief of inclusief de Azure consumptie en moet inschrijver de consumptie ook meenemen in het voorstel?	Exclusief Azure consumptie.
263.	X			Inhoud	Paragraaf 3.3.2 van aanbestedingsleidraad	U heeft het met regelmaat over ITIL v3. Vraag: Is inschrijver vrij om ook ITIL v4 toe te passen?	ODH werkt op basis van ITIL v3. Het gebruik van ITIL v4 aan de kant van de leverancier is toegestaan, maar dan moet er wel extra aandacht worden besteed (door de leverancier) aan de alignment van de ITIL-processen tussen beide partijen.
264.	X			Inhoud	Paragraaf 3.3.2 van aanbestedingsleidraad	De overdracht van de huidige partijen naar Opdrachtnemer moet geruisloos verlopen met name daar waar het de beschikbaarheid van de IT-omgeving en servicedesk betreft. Eindgebruikers mogen geen last hebben van de overgang naar Opdrachtnemer. Vraag: Hoe is de re-transitie geregeld met de drie latende partijen? Hoeveel invloed heeft ODH op deze partijen wanneer inschrijver niet voldoende gezag heeft over de latende partijen? Hoe is de relatie met de latende partijen?	De latende partijen zijn contractueel verplicht om mee te werken aan de overdracht (exit-regeling). De relatie tussen ODH en deze partijen is uitstekend. In gevallen waar er issues gaan spelen rond gezag, zal ODH daar sturend in optreden.
265.	X			Inhoud	Paragraaf 3.3 van aanbesteding leidraad	Verder levert Opdrachtnemer een 24x7 skilled service desk en on-site support tijdens kantooruren. Vraag: betreft het 1 FTE gedurende alle werkdagen van 8:00 uur 's ochtends tot 16:30 uur 's middags?	Dit klopt (minimaal 1 dedicated FTE voor on-site-support).
266.	X			Inhoud	Paragraaf 3.3 van aanbestedingsleidraad	Datacentervoorzieningen zoals kasten, toegangsbeveiliging en UPS, exclusief koeling; Vraag: Kan ODH aangeven wat er van inschrijver verwacht wordt met betrekking tot het beheer van kasten, toegangsbeveiliging en UPS?	Het beheer van de UPS-sen bestaat uit het waar nodig updaten van firmware, het monitoren van de werking, het vervangen van defecte componenten en/of het oplossen van andere storingen. Het beheer van de kasten en de toegangsbeveiliging is buiten scope.
267.	X			Inhoud	Paragraaf 3.3 van aanbestedingsleidraad	Opdrachtnemer voert daarbij onder regie van de Aanbestedende dienst ook taken uit op gebied van servicemanagement richting de overige leveranciers (Opdrachtnemers perceel 2 en 3 en andere leveranciers) van de Aanbestedende dienst, waaronder het aanmelden van incidenten en changes, contract- en leveranciersmanagement en prestatiebewaking. Vraag: Heeft ODH al een RASCI met de gewenste, geeeiste verantwoordelijkheden of heeft ODH al een idee wie waar voor verantwoordelijk is?	ODH heeft nog geen RASCI-tabel opgesteld. Dit zal worden meegenomen bij het inregelen van het beheer als onderdeel van de DAP.
268.	X			Inhoud	paragraaf 3.2 van aanbestedingsleidraad	Het volledig uitfasen van de on-premises datacenter services en de bijbehorende uitwijkvoorziening. Welke werkzaamheden voorziet ODH voor inschrijver van Perceel 1 en inschrijver van Perceel 2?	Geen. De huidige planning is om dit afgerond te hebben voordat de nieuwe beheerpartijen het beheer overnemen.

Nr.	P1	P2	P3	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
269.	X	X		Juridisch	Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.5	Aanbestedende Dienst benadrukt dat zij gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst de mogelijkheid heeft om deze met opgaaf van redenen op te zeggen. De GIBIT 2020 biedt de Aanbestedende Dienst verschillende mogelijkheden om in specifieke situaties de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden. De Aanbestedende Dienst kent zichzelf echter nu in de aanbestedingsleidraad een uitgebreidere mogelijkheid toe om met opgaaf van redenen de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen. Gegadigde en andere inschrijvers doorlopen een uitgebreide Europese Aanbestedingsprocedure om deze opdracht gegund te krijgen. Een bredere tussentijdse opzegmogelijkheid dan de GIBIT 2020 toekent is daarbij een disproportionele eis. Gegadigde verzoekt de Aanbestedende Dienst om v.w.b. opzegging vast te houden aan de bepalingen die hierover in de GIBIT 2020 staan. Graag uw akkoord?	Zie vraag 54.