Algemene vragenlijst

ProRail

Project: Hardware Onderhoud & Support TN 379662
Datum: 16-5-2023
Versie: 1.0

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
1	Programma van Eisen v1.0; Leidraad	leidraad 5.2, uitvoeringseis 3	In twee documenten zijn wij een tegenstrijdigheid tegenkomen, waar het gaat om de taal. Het gaat om de leidraad 5.2, uitvoeringseis 3, waar als eis wordt geschetst dat: Het door de inschrijver in te zetten verantwoordelijk-, leidinggevend personeel en adviseurs beheerst de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift. Wij begrijpen hieruit dat het in te zetten personeel zowel Engelstalig- als Nederlandstalig mag zijn. Daarentegen wordt in het PvE, eis 32, gesteld dat : Het door Inschrijver in te zetten verantwoordelijk en leidinggevend personeel (account team & eerstelijns Supportdesk) beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Als ook in eis 41: De Supportdesk is Nederlandstalig en dient 24x7 beschikbaar te zijn.		De eis 41 wordt verduidelijkt: De Supportdesk 1e lijns is Nederlandstalig. De Supportdesk 2e en 3e lijns kunnen zowel Engelstalig- als Nederlandstalig zijn.	
2	Leidraad	5.3.2. CO2-ambitieniveau	Gezien de beperkte CO2 intensieve operationele activiteiten van Inschrijver kan inschrijver meer bijdragen op het gebied van Social Return. Inschrijver verzoekt daarom of in plaats van de twee beschreven methoden voor CO2 bewijslast in 5.3.2. de inzet op Social Return als bewijslast toegevoegd kan worden en dit tevens geldt voor de 'vermindering van de inschrijving'.	25-4-2023	Niet akkoord. ProRail heeft er bewust voor gekozen om in deze CO2 als gunningscriterium op te nemen.	
1	Programma van Eisen v1.0	1.2 Onderwerp en toepasselijkheid	Dit onderhoudscontract loopt eind 2022 ten einde. Opmerking Inschrijver: dit moet zijn "loopt af op 30 juni 2023". Kunt u dit aanpassen?	19-4-2023	Aanname is juist, document wordt op basis hiervan niet aangepast. U kunt hiervan uitgaan op grond van deze beantwoording van de NVI.	
2	Programma van Eisen v1.0	Eis 10	Wat bedoelt u met Verbeterplan SLA en naar welke bijlage verwijst u ?	24-4-2023	Eis 10 wordt aangepast: Inschrijver voegt bij de inschrijving een concept SLA toe.	
3	Programma van Eisen v1.0	Eis 13	U geeft aan dat te hanteren Servicelevels zijn opgenomen in bijlage 2 Installed base. Bedoelt u dat dit is opgenomen in bijlage 4 ipv bijlage 2 ?	24-4-2023	Verwezen moet worden naar bijlag 10.1	Bijlage 10 aangepast naar 10.1
4	Programma van Eisen v1.0	Eis 19	Inschrijver voert alle noodzakelijke updates en upgrades van systeem- en besturingssoftware uit. Bedoelt u hiermee BIOS, driver en firmware updates ?	24-4-2023	Alleen systeem- en besturingssoftware (BIOS en Firmware). Geen operating system (OS). Een driver valt onder de categorie operating system.	
5	Aanbestedingsleidraad	4.3 Dienstverlening & processen	Een overzicht van het ProRail incidentmanagementproces is als bijlage 3 toegevoegd. Bedoelt u dat dit is opgenomen in bijlage 9 ipv bijlage 3 ?	24-4-2023	Ja, correct	
1	Aanbestedingsleidraad	4.5 eis 1 t/m 3	Aanbestedende dienst verlangt een partij die ervaring heeft met betrekking tot het managen een supportcontract op een zeer omvangrijke server/storage omgeving. Infrastructuren van een dergelijke omvang, en dan ook nog uitsluitend van de leverancier HPE zijn uitzonderlijk. Dit beperkt het aantal mogelijke referenties sterk. Bent u bereid om de tekst “afkomstig van Hewlett Packard” te wijzigen is in “waarin een aanzienlijk deel afkomstig is van Hewlett Packard”?	24-4-2023	De referenties worden aangepast en opnieuw gepubliceerd in een aangepaste Leidraad. Er zal een rectificatie worden gepubliceerd op Tendernet/TED, zodat de markt kennis kan nemen van de wijziging en de termijn van inschrijving zal worden verlengd met 10 dagen.	Aanbestedingsleidraad Europees openbaar Hardware Onderhoud & support V2
2	Aanbestedingsleidraad	4.5 eis 3	Dient Inschrijver aan te tonen dat voorkomende reparatie en vervangingswerkzaamheden zelfstandig zijn uitgevoerd en niet door de fabrikant (HPE in dit geval)? Indien de fabrikant deze werkzaamheden uitvoert dient deze dan opgenomen te worden in de aanbesteding als onderaannemer omdat in dat geval een beroep gedaan wordt op de technische vaardigheden van de fabrikant?	24-4-2023	Ja, als inschrijver een beroep doet op de derde om zodoende te kunnen voldoen aan een geschiktheidseis 1, 2 of 3, dient inschrijver deze inderdaad op te voeren als onderaannemer.	
3	Concept Raamovereenkomst	artikel 8.2	U geeft aan dat de Prestatie van Wederpartij heeft te gelden als Prestatie bedoeld in artikel 8.1a van de Voorwaarden. Dit zou betekenen dat het hier om een opdracht gaat waarbij de Prestatie specifiek voor de Opdrachtgever wordt ontworpen. Dit is hier niet het geval, het gevraagde support wordt uitgevoerd door de fabrikant van de hardware en is niet specifiek voor ProRail ontworpen. Het is dan ook niet mogelijk om het intellectueel eigendom over te dragen aan ProRail, hier werkt de fabrikant (de houder van het IE) niet aan mee. Voor de Prestatie voldoet het bepaalde in artikel 8.3. Vraag: Bent u bereid om artikel 8.2. te laten vervallen?	24-4-2023	Akkoord.	Raamovereenkomst

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
4	Arbit 2022	artikel 5.4	Volgens deze bepaling dragen partijen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits. Als de audit wordt uitgevoerd op initatief van opdrachtgever is het onredelijk dat de kosten die inschrijver maakt voor eigen rekening moeten blijven. Inschrijver stelt voor deze bepaling dusdanig aan te passen dat de kosten van deze audit voor rekening van de opdrachtgever komen, behoudens de situatie dat bij de audit een substantiele afwijking wordt geconstateerd. In dat geval komen de eigen kosten voor rekening van de inschrijver. Bent u hiertoe bereid?	24-4-2023	Nee. In artikel 5.3 ARBIT 2022 is al een beperking opgenomen dat ProRail alleen een audit kan (laten) uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Gezien de met een audit gemoeide kosten en inspanningen van beide partijen is het niet aannemelijk dat ProRail lichtzinnig besluit tot een audit. Wel is ProRail bereid om toe te voegen dat ProRail pas kan overgaan tot een audit indien een informatieverzoek zoals bedoeld in artikel 5.2 niet volstaat om de benodigde zekerheid te verkrijgen, zodat lichtzinnig gebruik van het recht op een audit contractueel ook beperkt wordt.	Raamovereenkomst
5	Arbit 2022	artikel 6.3	Inschrijver stelt voor de zinsnede 'Dit laat de … onverlet' te verwijderen, danwel in ieder geval een nieuwe termijn te stellen voor de Aflevering. Vraag: Kunt u hiermee instemmen?	24-4-2023	Nee, ProRail ziet hier geen meerwaarde in. In de vraagstelling ontbreekt een onderbouwing van dit voorstel, waarmee ProRail geen afweging kan maken ten aanzien van de ratio achter de vraag en het voorstel.	
6	Arbit 2022	artikel 8.3	Inschrijver acht het redelijk dat bewijslast op de opdrachtgever rust en niet op de leverancier. Daarnaast stelt zij voor de laatste zin te verwijderen. Indien de uitkomst van het geschil er toe leidt dat de intellectuele eigendomsrechten bij leverancier of derden berusten, zal het gebruik door de opdrachtgever plaatsvinden op basis van de voorwaarden van de leverancier of deze derden. Vraag: Bent u bereid deze bepaling aan te passen?	24-4-2023	Opdrachtgever acht het redelijk dat de bewijslast bij opdrachtnemer berust, nu opdrachtnemer primair in de positie verkeert om dit te bewaken. Het is voor ProRail niet acceptabel om te worden beperkt in het Overeengekomen gebruik. Ten aanzien van de toepasselijkheid van voorwaarden van derden geldt het bepaalde in artikel 8.3 van de Raamovereenkomst.	
7	Arbit 2022	artikel 8.5	Inschrijver kan slechts vrijwaren voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten betreffende door haar zelf ontwikkelde programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Tevens ziet Inschrijver deze vrijwaring graag gekoppeld aan het artikel omtrent de beperking van de aansprakelijkheid. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?	24-4-2023	ProRail is bereid op te nemen dat de vrijwaring vervalt in de twee voorgestelde gevallen, nu niet van opdrachtnemer gevergd kan worden om de vrijwaring te verstrekken ten aanzien van werken die worden voorgeschreven door ProRail dan wel voor wijzigingen die door ProRail zijn uitgevoerd. De koppeling aan de beperking van aansprakelijkheid wordt niet overgenomen.	Raamovereenkomst

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
8	Arbit 2022	Artikel 26.2.	In deze bepaling wordt een beperking van de aansprakelijkheid per gebeurtenis vastgelegd. Deze bepaling laat echter het aantal mogelijke gebeurtenissen onbeperkt, waardoor de potentiele aansprakelijkheid alsnog onbeperkt is. Op basis van Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit is een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid disproportioneel. Inschrijver stelt voor om hier een maximum van twee gebeurtenissen per jaar vast te leggen, waardoor de aansprakelijkheid wordt beperkt tot een bedrag van €2.500.000,- per jaar. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	24-4-2023	ProRail deelt de mening van vragensteller niet dat hier sprake zou zijn van onbeperkte aansprakelijkheid zoals bedoeld in Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit. Dat voorschrift gaat er immers slechts vanuit dat aansprakelijkheid die op geen enkele wijze beperkt is in beginsel niet-proportioneel is. Daar is in dit geval geen sprake van. ProRail ziet geen meerwaarde in het beperken van het aantal schadebrengende gebeurtenissen per jaar, maar is wel bereid de aansprakelijkheid op grond van artikel 26.2 ARBIT te beperken tot € 2.500.000 per contractjaar.	Raamovereenkomst
9	Arbit 2022	Artikel 26.4	Deze bepaling heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer een onbeperkte aansprakelijkheid heeft ten aanzien van de in Artikel 18.2 bedoelde Verwerkersovereenkomst. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is op basis van de Gids Proportionaliteit disproportioneel. Inschrijver stelt voor deze bepaling te laten vervallen, waardoor het regime van Artikel 26 ook van toepassing is op de Verwerkersovereenkomst. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	24-4-2023	Nee. Voor het verdelen van aansprakelijkheid voor privacyschendingen is in de ARBIT aansluiting gezocht bij de aansprakelijkheidsverdeling in de AVG. Kort gezegd komt dit neer op toedeling volgens het adagium ‘de vervuiler betaalt’. Een verwerkingsverantwoordelijke is aansprakelijk tenzij de verwerker niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG/Richtlijn gegevensbescherming politie en justitie, of buiten, dan wel in strijd met, de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke heeft gehandeld (doorgaans vastgelegd in een verwerkersovereenkomst). Maximeren van aansprakelijkheid van verwerkers zou afbreuk doen aan het met de AVG beoogde doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctioneren van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens.	
10	Arbit 2022	artikel 30.5	In een dergelijk geval is het redelijk dat opdrachtgever de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten afrekent naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?	24-4-2023	Bij ontbinding van de Overeenkomst ontstaan op basis van artikel 6:271 BW ongedaanmakingsverbintenissen. De ontvanger van een Prestatie is op grond daarvan verplicht tot teruggave daarvan. Indien dat niet onverkort mogelijk is, kan de partij die ontbindt gehouden zijn een vergoeding te betalen voor de waarde die de ontvangen Prestatie heeft gehad (artikel 6:272 BW). Met de wettelijke regelingen aangaande ontbinding is daarmee naar het oordeel van ProRail het voorstel van vragensteller reeds ondervangen. ProRail ziet daarom geen reden om artikel 30.5 aan te passen.	

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
11	Arbit 2022	artikel 30.6	Inschrijver stelt voor hier een redelijke opzegtermijn op te nemen van minimaal 30 dagen. Vraag: Bent u hiertoe bereid?	24-4-2023	Artikel 30.6 beoogt ProRail de mogelijkheid te bieden om - indien dit de toets van redelijkheid en billijkheid kan doorstaan - ook met onmiddellijke ingang te kunnen opzeggen. ProRail wenst deze mogelijkheid te behouden. Het is overigens niet aannemelijk dat ProRail hiertoe lichtvaardig overgaat, nu de consequentie daarvan is dat zij in dat geval eveneens met onmiddellijke ingang zonder Opdrachtnemer zit en - indien zij de Prestatie nog steeds wenst af te nemen - deze opnieuw zal moeten inkopen in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012.	
12	Arbit 2022	artikel 32.3	Dit artikel stelt dat bij een eventuele Exit gegevensdragers vernietigd of geretourneerd dienen te worden. Dit is in het geval van opslag op (bij voorbeeld) een cloud omgeving niet mogelijk omdat hier sprake is van het gebruik van gedeelde gegevensdragers. Vraag: Kunt u bevestigen dat in deze onder 'vernietigen' ook kan worden verstaan: voor nu en in de toekomst ontoegankelijk maken van gegevens voor inschrijver, haar medewerkers en derden?	24-4-2023	Artikel 32.3 van de ARBIT ziet op stoffelijke objecten die door ProRail aan de opdrachtnemer ter hand gesteld zijn. Deze bepaling ziet daarmee niet op het vernietigen van (gedeelde) gegevensdragers in een cloud omgeving, nu deze niet door ProRail aan Opdrachtnemer ter hand is gesteld. Voor het vernietigen van de gegevens zelf zijn andere bepalingen van toepassing (zie bijvoorbeeld 32.4 en 32.5 ARBIT)	
13	Arbit 2022	artikel 32.3	De frase '…retourneert of vernietigt Wederpartij, dit naar keuze van Opdrachtgever….' is niet werkbaar bij een gedeelde omgeving (zoals b.v. een public of private cloud). Vraag: Bent u bereid deze bepaling te laten vervallen?	24-4-2023	Zie het antwoord op vraag 12.	
14	Arbit 2022	Artbit artikel 32.4	Dit artikel spreekt over 'wissen' en 'verwijderen van kopieën'. Bij veel back-up systemen is wissen of verwijderen niet mogelijk (als bescherming tegen b.v. ransomware) maar worden de toegangssleutels tot de klantspecifieke informatie vernietigd zodat de informatie ontoegankelijk is gemaakt. Vraag: Kunt u bevestigen dat in deze onder 'wissen' en 'verwijderen' ook kan worden verstaan: voor nu en in de toekomst ontoegankelijk kan worden gemaakt voor inschrijver, haar medewerkers en derden?	24-4-2023	Indien en voor zover de technische mogelijkheid ontbreekt om de gegevens daadwerkelijk te wissen of te vernietigen, is het voor ProRail acceptabel dat de gegevens zodanig ontoegankelijk worden gemaakt dat deze niet meer te raadplegen zijn en Wederpartij deze ontoegankelijkheid garandeert.	Raamovereenkomst
15	Arbit 2022	artikel 32.2	Inschrijver acht het redelijk dat in alle gevallen de kosten van de exit door opdrachtgever worden gedragen. Vraag: Wilt u deze bepaling overeenkomstig dit verzoek aanpassen?	24-4-2023	Nee. Indien de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming ontbonden wordt, dan is het verrichten van de in artikel 32.1 bedoelde diensten onderdeel van de schadebeperkingsplicht en wordt daarvoor niet apart betaald. ProRail kan niet volgen waarom dit uitgangspunt onredelijk zou zijn.	

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
16	Arbit 2022	artikel 50	Inschrijver ziet graag toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van haar kan worden verwacht', aangezien in bepaalde omstandigheden leverancier hieraan niet kan voldoen (vb. uitdiensttreding, ziekte, etc.). Vraag: Kunt u dit aanpassen?	24-4-2023	ProRail ziet niet wat de relevantie van dit voorstel is voor de onderhavige opdracht, nu deze opdracht niet wordt aangegaan met het oog op de uitvoering daarvan door een of meer specifieke personen.	
17	Arbit 2022	artikel 73.2	Conform deze bepaling zou ook correctief onderhoud mogelijk moeten zijn als Opdrachtgever niet wenst over te gaan op het afnemen van de Nieuwste versies of laatste modellen van een Product. In veel gevallen schrijven fabrikanten voor dat bij Correctief onderhoud de meest recente updates/upgrades van het Product moeten zijn geïnstalleerd. Onderhoud zonder deze updates/upgrades is dan niet mogelijk. Vraag: bent u bereid om deze bepaling te laten vervallen?	24-4-2023	Nee, deze bepaling blijft gehandhaafd.	
18	Aanbestedingsleidraad	5.3.4 en 5.3.5	Kunt u aangeven welk lettertype en puntgrootte gebruikt dienen te worden voor de beantwoording van deze 2 gunningscriteria?	24-4-2023	Arial 9	