

Aanbesteding: ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening
Aanbestedende Dienst: Hoogheemraadschap van Delfland
Referentie: INK2023.572

Toelichting:

Ref.nr. 106
Onderwerp: 10. NVI vraag 97

Vraag:

U geeft aan “ de medewerkers van Opdrachtgever”. Voor Inschrijver, die momenteel niet samenwerkt met Aanbestedende Dienst is het lastig bepalen uit welke medewerkersgroepen uw stakeholders bestaan. Uw huidige leverancier heeft die kennis wel. Kunt u daarom alsnog nader toelichten uit welke medewerkersgroepen de stakeholders bestaan?

Antwoord:

Voor Delfland zijn de stakeholders de ICT-Medewerkers van de ServiceDesk, de Coördinatoren en leden van het contractenteam van de afdeling ICT.

In geval van AQUON zijn de stakeholders Projectleider ICT, Adviseur ICT, ICT- medewerkers, de medewerkers (1e en 2e lijn) ServiceDesk en tot slot support en technische medewerkers van de externe IT-beheerder.

Percelen: P1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 1 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 107
Onderwerp: NVI 1 vraag 89

Vraag:

U geeft aan het prijzenblad hiertoe te hebben aangepast, maar in de omschrijving van Dienst 9 staat nog altijd ‘maandelijks’ en het aantal 12. Zou u dit alsnog kunnen aanpassen in het prijzenblad?

Antwoord:

Aanbestedende dienst ziet dat ze dit niet heeft aangepast en heeft dit alsnog aangepast. U vindt in de documenten het herziene prijzenblad Bijlage I - Prijzenblad diensten Rect 2

Percelen: P1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 1 mrt. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
108

Onderwerp:
NVII, vraag 86

Vraag:

Wij vragen u om een verduidelijking van uw antwoord. Kunt u bevestigen dat Aanbestedende Dienst verantwoordelijk is voor het samenstellen en aanleveren van het welkomstpakket aan Inschrijver, waarna Inschrijver het welkomstpakket toevoegt aan de levering van de bestelde producten? En zo nee, graag u nadere toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dit

Percelen: P1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 1 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
109

Onderwerp:
NVI 1, vraag 82

Vraag:

Wij verzoeken u om aan uw aangepaste eis 34 ook toe te voegen 'met uitzonderingen van Built-to-Order. Bent u daarmee akkoord en zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

Akkoord, De E34 wordt als volgt: Levertijden standaard IT-faciliteiten binnen 5 werkdagen. Met uitzondering van de Infrastructurele hardware en Built-to-order.

Percelen: P1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 1 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
110

Onderwerp:
NVI 1, vraag 77

Vraag:

Uw eis is zeer arbeidsintensief, zeker in combinatie met een CYOD-portaal, waarbij zeer wisselende vervangingscycli van toepassing zijn. Het is in de markt gebruikelijk dat deze gegevens intern door Opdrachtgever worden geregistreerd in uw ITSM-pakket (IT Service Management), en dat van

hieruit een trigger wordt geïnitieerd. Inschrijver verzoekt u daarom om deze eis, i.v.m. de hoge kosten, te laten vervallen. En zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst zal de melding voor vervanging opnemen in haar CMDB. E51 komt daarmee te vervallen

Percelen: P1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 1 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

111

Onderwerp:

NVI 1, vraag 75

Vraag:

Wij verzoeken u om uw antwoord te heroverwegen want de eis zoals deze nu is geformuleerd gaat uitsluitend in op de garantieperiode. De garantievoorwaarden zijn echter ook van toepassing want ook deze kunnen, afhankelijk van het afgenomen carepack, verschillen. Wij verzoeken u daarom nogmaals om aan deze eis toe te voegen 'en vallend onder de voorwaarden'.

Antwoord:

"Akkoord, inschrijver heeft nu haar punt goed duidelijk gemaakt en Aanbestedende dienst gaat hierin mee.

E62 wordt nu als volgt:

Indien een product binnen de garantieperiode, of vallend onder de voorwaarden van bijvoorbeeld een afgenomen carepack, niet meer correct functioneert en niet gerepareerd kan worden, draagt de Opdrachtnemer zorg voor vervanging van de apparatuur en brengt geen kosten hiervoor in rekening (geen meerkosten/voorrijkosten/arbeidsloon/materialen, onderzoekskosten e.d.) en waarbij defecten bedoeld zijn die binnen de garantieperiode van de fabrikant vallen."

Percelen: P1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 1 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

112

Onderwerp:

NVI 1, vraag 71

Vraag:

U verwacht dat wij volledig inzicht hebben in de in gebruik zijnde apparatuur van al uw medewerkers en dat de webshop enkel die accessoires

mag tonen die passen bij deze apparatuur. Dit is een disproportionele eis waaraan geen enkele inschrijver kan voldoen. Het is wel mogelijk om alleen die apparatuur en accessoires te tonen in de webshop die in onderling overleg zijn afgestemd. Binnen de getoonde accessoires kan een gebruiker vervolgens eenvoudig filteren op passende accessoires bij zijn specifieke product. Wij verzoeken u dan ook om deze eis te laten vervallen. Bent u daarmee akkoord en zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

Uw aanname is niet correct. Het betreft hier geen accessoires van hardware die reeds in bezit is van medewerkers, maar accessoires behorend bij hardware die nog besteld moet worden.

Eis 73 blijft gehandhaafd. Samen met opdrachtnemer worden bundels samengesteld van personele standaard IT faciliteiten (zoals telefoons, tablets, laptops etc.).

Percelen: P1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 1 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 113
Onderwerp: NVI 1, vraag 43

Vraag:

U geeft op deze NVI vraag een onduidelijk antwoord. Op het referentieformulier kan bij de vraag of een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever is toegevoegd, het antwoord ja en het antwoord nee worden gegeven. In uw bestek benoemt u verder nergens dat het verplicht is om een tevredenheidsverklaring aan te leveren. Kunt u bevestigen dat het invullen van een 'nee' op het referentieformulier bij de vraag of een tevredenheidsverklaring is toegevoegd (en het daarmee dus niet toevoegen van een tevredenheidsverklaring), niet zal leiden tot uitsluiting? En indien u dit niet kunt bevestigen, graag een heldere toelichting van uw vereisten.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan dit bevestigend beantwoorden. Het niet toevoegen van een tevredenheidsverklaring leidt niet tot uitsluiting.

Percelen: P1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 1 mrt. 2024
Label: Proces

Ref.nr. 114
Onderwerp: NVI 1, vraag 9

Vraag:

Kunt u bevestigen dat Built-to-Order modellen wel zijn uitgesloten van deze eis? Het zou immers niet reëel zijn om een dermate strakke SLA te hanteren voor BTO. En zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dit.

Percelen: P1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 1 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
115

Onderwerp:
NVI 1 vragen 2 en 66

Vraag:

U geeft aan dat de verwerkersovereenkomst alleen van toepassing is voor AQUON wegens de afname van een CYOD portal. In directe relatie tot de CYOD portal is ons inziens geen verwerkersovereenkomst van toepassing daar wij uitsluitend naam en adresgegevens gebruiken t.b.v. de eventuele levering van de bestelling naar een thuisadres. In het verlengde daarvan, volgende vraag:

De gevraagde uitvoering van diensten kwalificeert Inschrijver als leverancier / distributeur. Uit de GDPR, de wp169 richtlijnen van de EU EDPB en de uitvoeringswet moet Inschrijver vanwege deze rol noodzakelijkerwijs bepaalde persoonsgegevens verwerken (en dus niet primair ten behoeve van de Aanbestedende dienst). Inschrijver is dan ook van mening dat wij dienen te worden gekwalificeerd als (afzonderlijk) verwerkingsverantwoordelijke.

Vanuit dit oogpunt (de rol die inschrijver uitvoert als leverancier/distributeur) is de verwerkersovereenkomst tussen verwerkingsverantwoordelijke (Aanbestedende Dienst) en verwerker (inschrijver/hoofdaannemer) in beginsel juridisch gezien niet van toepassing. Dit zou volgens Inschrijver slechts anders zijn bij 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. Met andere woorden; de verstrekking 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 (en slechts voor deze dienstverlening verplicht zijn een verwerkersovereenkomst met u te sluiten), tenzij wij bij deze dienstverlening geen persoonsgegevens kunnen inzien. In de NvI geeft u hier geen antwoord op.

Daarom nogmaals de vraag; kunt u aangeven of u de hardware versleuteld (encrypt) alvorens de hardware retour wordt gestuurd in het kader van de duurzame afvoer?

Zo ja, dan betekent dit dus dat Inschrijver überhaupt geen persoonsgegevens in het kader van deze dienstverlening verwerkt omdat Inschrijver simpel niet de ‘sleutel’ tot de data bezit/beheert. Een verwerkersrelatie is dan niet aan de orde.

Zouden partijen ondanks dit pleidooi van Inschrijver toch overgaan tot het sluiten van een verwerkersovereenkomst, dan wordt er een juridische schijnwerkelijkheid gecreëerd (met andere woorden een overeenkomst niet in lijn met de werkelijkheid).

1. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de verwerkersovereenkomst in de context van deze Raamovereenkomst niet van toepassing wordt verklaard?
2. Wanneer Aanbestedende dienst wel een vorm van dataprotectie overeenkomst wenst, kan Aanbestedende dienst dan akkoord gaan met een overeenkomst tussen twee afzonderlijk verwerkersverantwoordelijken?
3. Wanneer Aanbestedende dienst de verwerkersovereenkomst wel van toepassing verklaart, kan Aanbestedende Dienst dan motiveren waarom dit juridisch het geval is en op basis van welke verwerkingen? Immers, het enige gegeven dat een partij gegevens verwerkt betreft geen argument waarmee Inschrijver juridisch de rol van verwerker bekleedt.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat de hardware die retour gaat encrypted is danwel gewiped.

Conform E68/69 worden op verzoek van Aanbestedende dienst persoonsgegevens van medewerkers verwerkt in het CMDB. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat beide partijen na gunning de juiste overeenkomst, dataprotectie danwel verwerkersovereenkomst, zullen aangaan die benodigd is.

Percelen: P1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 1 mrt. 2024
Label: Juridisch