

| Ref. nr. | Onderwerp                                                  | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2        | Bijlage 01 - Conceptovereenkomst GIBIT 2023-alle artikelen | Tot welke datum mag inschrijver haar vragen indienen met betrekking tot de artikelen in de conceptovereenkomst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Gedurende de vragenrondes t.b.v. NVI1 of bij NVI2 als reactie op een vraag uit NVI1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3        | GIBIT2023 artikel 22.7                                     | Kunt u bevestigen indien wij vodoen aan de in artikel 22.1 genoemde eisen, de licentie- en onderhoudsvoorwaarden prevaleren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Artikel 22.1 gaat over derdenprogrammatuur. Als u de aanbesteding wint bent u geen 'derde'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4        | GIBIT2023 artikel 29.4                                     | Bent u bereid de volgende tekst op te nemen: Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes een backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee. Back-up is beschreven in eis E174.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5        | GIBIT2023 artikel 23                                       | Bij andersoortige opdrachten moet de leverancier het meest geschikte personeel op het project kunnen zetten en wordt er afgerekend op basis van KPI's. Het op verzoek van opdrachtgever gedwongen vervangen van personeel dat leverancier het meest geschikt acht leidt tot onaanvaardbare risico's voor leverancier (niet halen budget, termijnen, kpi's etc.) en dat klemmt temeer indien de bewijslast voor de onredelijkheid van het verzoek tot vervanging bij leverancier ligt (23.2) en/of wanneer er sprake is van arbeidsmarktkrapte (23.3). Kunt u dit artikel schrappen?                                                                                                               | Nee. Er staat niet 'dat leverancier het meest geschikt acht ' zoals u suggereert en 2) in 23.2 staat: 'tenzij Leverancier aantoot dat het verzoek tot vervanging geen redelijke grondslag had'. Er moet dus wel een redelijke grondslag zijn, zoals niet functioneren, o.i.d.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6        | GIBIT2023 artikel 20.4                                     | In artikel 20.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met (aanpassingen op) onze standaard programmatuur (zie artikel 1.27 GIBIT 2023), waarover wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen, is het niet mogelijk om deze intellectuele eigendomsrechten over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan de door ons gehanteerde licentiestructuur. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                              | 1) Het betreft hier primair geen aanvraag voor software.<br>2) Opdrachtnemer wil in principe nooit maatwerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7        | GIBIT2023 artikel 17.2                                     | Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren: Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar; Bedrijfsaansprakelijkheid EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en EUR 2.500.000,-- per jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nee. De GIBIT is opgesteld i.s.m. de branche, dus deze bedragen zijn realistisch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8        | GIBIT2023 artikel 16.5                                     | Bent u bereid artikel 16.5 lid iii en iv 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.                                                                                                                                                                                                               | Nee. Wij verwijzen u graag naar <i>De toelichting per artikel GIBIT 2023</i> . Daarin staat o.a. over dit artikel:<br>In het vijfde lid is een genuanceerde regeling getroffen over uitzonderingen op de aansprakelijkheidsregeling, waarbij oog wordt gehouden voor de Gids Proportionaliteit. In de kern zijn hier alle gebruikelijke uitzonderingen op de beperking van aansprakelijkheid samengebracht. Het beperken voor dood of letsel (sub i) en bij opzet of grove schuld (sub ii) wordt algemeen onaanvaardbaar geacht.<br>Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de leverancier, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of de leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat de leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 20). De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens in sub iv is genuanceerd. In de ARBIT is gekozen voor een onbeperkte aansprakelijkheid bij tekortkomingen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Dat lijkt in veel gevallen echter niet proportioneel. Daarom is in de GIBIT in sub iv opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarin leverancier een slechte beveiliging heeft en de gemeente daardoor een datalek ondervindt: de gemeente kan beboet worden voor het datalek, maar dat ligt buiten haar macht. Het is in zo'n geval onbillijk als de leverancier zich vervolgens kan beroepen op het aansprakelijkheidsmaximum. |
| 9        | GIBIT2023 artikel 16.4                                     | Bent u bereid verschillende caps op te nemen van:<br>- 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;<br>- per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding;<br>- 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.<br>In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt. | Niet akkoord. Art. 16.4 bevat al goede <i>caps</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Ref. nr. | Onderwerp              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10       | GIBIT2023 artikel 16.1 | <p>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, limitatief te definiëren:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden</li> <li>schade aan andere eigendommen;</li> <li>kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;</li> <li>de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden</li> <li>kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;</li> <li>redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;</li> <li>redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Nee. In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht. Zie ook <i>De toelichting per artikel GIBIT 2023</i>.</p> |
| 11       | GIBIT2023 artikel 16   | <p>In de GIBIT 2023 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2023 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tien maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar.</p> <p>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.</p> <p>Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel.</p> <p>Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag.</p> <p>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 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 jaarvergoeding van € 50.000,-- hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde over een periode van 4 jaar slechts 2 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.</p> <p>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 aan te passen.</p> | <p>Nee. Alleen in Artikel 16.4 wordt verwezen naar de Jaarvergoeding en daar staat:</p> <p>De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.</p> <p>Geen idee waar u tienmaal en twintigmaal vandaan haalt? GIBIT 2020?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 12       | GIBIT2023 artikel 13.3 | <p>Voor Leveranciers is voorgesteld artikel onredelijk bezwarend nu zij op ieder moment (in tekst "eerste verzoek") gevraagd kan worden om rapportages te overleggen in detail over de werking van het algoritme wat bedrijfsgevoelige/concurrentiegevoelige informatie is of in voorkomend geval informatie welk Leverancier geheim dient te houden. Daarnaast mogen hier geen kosten voor gerekend mogen worden en kan dit in voorkomend geval veel tijd vergen.</p> <p>Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Niet akkoord. Er zijn situaties denkbaar waarbij Opdrachtgever e.e.a. terstond nodig heeft. Indien er in ogen van Opdrachtgever ruimte is in de tijd, kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer onderling een afwijkend tijdstip afstemmen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13       | GIBIT2023 artikel 12.1 | <p>Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om de uitvraag van garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden.</li> <li>- Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht</li> <li>- Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Niet akkoord.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Ref. nr. | Onderwerp               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14       | GIBIT2023 artikel 11.10 | Opdrachtnemer acht dit niet redelijk nu de Gemeente niet verplicht is tot maar "gerechtigd" is om een optie te kiezen. Dit brengt onzekerheid met zich mee voor een leverancier nu een gemeente niet verplicht is tot het kiezen van een optie in dit artikel. Voorstel om te wijzigen is om Leverancier een optie te bieden om te kunnen beëindigen in extreme situaties waarin leveren op lange termijn niet meer mogelijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Niet akkoord. Zoals aangegeven in <i>De toelichting per artikel GIBIT 2023</i> .<br>Er is in artikel 11.10 een bepaling toegevoegd over onvoorziene aanzienlijke kostprijsverhogende omstandigheden. Het artikel voorziet in een overlegverplichting en geeft daarbij op voorhand drie opties: (i) prijsverhoging betalen, (ii) ICT Prestatie beperken of (iii) Overeenkomst beëindigen tegen vergoeding van de daarmee gemoeide kosten (dat laatste gelet op de verwijzing naar artikel 24.6). Met het artikel wordt voorkomen dat bij onvoorziene omstandigheden de gang naar de rechter is vereist (vgl. artikel 6:258 BW).<br>De lat hierbij ligt vrij hoog; het gaat om excessen. Het gaat bij dit artikel bijvoorbeeld om dermate ingrijpende situaties dat continuïteit van dienstverlening en/of bedrijfsvoering aantoonbaar in het geding komt. Het toelaten van een grote prijsverhoging is weliswaar een discretionaire bevoegdheid van de gemeenten (en geen verplichting), maar gelet op de algemene beginselen van behoorlijk bestuur kan van een gemeente wel worden verwacht dat zij hier redelijk en behoorlijk in handelt.<br>Het artikel geeft bovendien op voorhand aan tot welk percentage een kostenstijging geacht wordt voor risico van leverancier te zijn (<10%); dat geeft partijen op voorhand al enige zekerheid. Het is immers niet de bedoeling om zaken als extra indexatie te regelen in dit artikel. Overigens gelden de vereisten uit de Aanbestedingswet hiervoor onverkort, en dan met name de regeling omtrent onvoorziene kosten uit artikel 2.163e Aanbestedingswet 2012. De mogelijkheid van substantiële prijsverhoging moet dan ook worden toegepast binnen de kaders die door de Aanbestedingswet worden gegeven. |
| 15       | GIBIT2023 artikel 11.5  | Op grond van de wet vervalt het opeisen van een vordering door schuldeiser pas na jaren. Met de toegevoegde zinsnede dient opdrachtnemer een factuur te sturen 3 maanden na het opeisbaar worden van de werkzaamheden op straffe van in zijn geheel vervallen van de factuur. Dit zal niet altijd mogelijk zijn, denk hierbij bijvoorbeeld aan een vakantieperiode of inwerken van nieuwe (externe) medewerkers. Voor leveranciers is dit een zeer grote beperking op de standaard bepalingen uit de wet waarbij gevolgen van het niet inacht nemen van deze termijn niet in verhouding staat tot de mogelijke gevolgen.<br>Daarnaast is het niet reëel om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te moeten factureren i.v.m. vakantieperiode in deze tijd van het jaar.<br><br>Voorstel voor nieuw artikel: Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld. | Deels akkoord. De gedachte is dat laat factureren moet worden voorkomen; dat is in het belang van beide partijen. De termijn van drie maanden is echter niet haalbaar deze gemeente i.v.m. het afsluiten van het fiscaal jaar. Daarom moeten facturen voor werkzaamheden in een bepaald jaar <b>vóór 15 januari</b> van het daarop volgende jaar bij de gemeente zijn ingediend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 16       | GIBIT2023 artikel 11.2  | 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 te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor:<br>- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)<br>- 35% na installatie<br>- 30% na acceptatie of in gebruik name.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Akkoord met het voorgestelde schema, maar dit schema geldt alleen voor de eenmalige transitiekosten, zoals opgenomen op het Prijzenblad (te weten: Transitie en Upgraden netwerk).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 17       | GIBIT2023 artikel 10.12 | Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om de uitvraag van garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn:<br>- Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden.<br>- Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht<br>- Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Uw vraag sluit niet aan bij het artikel. Artikel 10.12 gaat niet over garanties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 18       | GIBIT2023 artikel 10.1  | Inschrijver veronderstelt dat u ook tijdens de implementatie periode verzekerd wilt zijn van (security-)updates en upgrades en nieuwe versies. Om dat te realiseren gaat de onderhoudsperiode en -vergoeding in op het moment van installatie (bij een on premise levering) of nadat u toegang heeft gekregen tot de omgeving (bij een SaaS-levering). Klopt onze veronderstelling en gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Deze aanbesteding betreft geen levering van (SaaS-)software, maar voor de duidelijkheid: uw verantwoordelijkheid voor het installeren van (security)patches, upgrades en nieuwe versies gaat in op de ingangsdatum van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 19       | GIBIT2023 artikel 9.3   | Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig.<br><br>Bent u derhalve bereid artikel 9.3 als volgt aan te passen: De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) plannings dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden?                                                                         | Niet akkoord. U draagt het projectleiderschap van de implementatie en één van de taken van een projectleider is het bewaken van plannings en termijnen en hierop acteren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 20       | GIBIT2023 artikel 5.4   | De producten worden ingepakt door de Leverancier, op een zo duurzaam mogelijke manier. Vervolgens pakt de Opdrachtgever de producten uit. Het lijkt dan (juist ook vanuit ecologisch perspectief) onlogisch als Leverancier heen en weer zou moeten gaan om dat verpakkingsmateriaal af te voeren.<br>Bent u bereid de tekst als volgt aan te passen: Leverancier maakt zoveel mogelijk gebruik van duurzame verpakkingsmiddelen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Niet akkoord. Er zijn vele manieren waarop u dit kunt invullen. Verpakkingsmateriaal kan bijvoorbeeld mee als retourvracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 21       | GIBIT2023 artikel 5.3   | Bent u bereid de volgende tekst aan artikel 5.3 toe te voegen: Indien Opdrachtgever om haar moverende redenen dit bewijs van ontvangst niet verstrekt hoeft Leverancier het Product niet af te leveren en vervalt de verplichting van Leverancier tot tijdige Aflevering van het Product?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Ref. nr. | Onderwerp                                        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22       | GIBIT2023 artikel 5.2                            | Het kan altijd voorkomen dat tijdens transport iets beschadigd, zeker als op grote schaal wordt ingekocht. Wanneer dat gebeurt kan het voorkomen dat er enige vertraging optreedt.<br>Bent u bereid artikel 5.2 als volgt aan te passen: "Partijen controleren bij Aflevering van Producten visueel op hoeveelheid en aan de buitenkant waarneembare beschadiging. Bij een geconstateerde beschadiging hoeft Opdrachtgever het Product niet in ontvangst te nemen. Leverancier zal zich in voorkomend geval maximaal inzetten om een tijdige Aflevering te bewerkstelligen"? | Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 23       | GIBIT2023 artikel 4.2<br>Uitvoering overeenkomst | Bent u bereid artikel 4.2 als volgt aan te passen: " Indien en voor zover dit specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal.<br>Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen"?                                                                                                                                                        | Niet akkoord. Zoals aangegeven in <i>De toelichting per artikel GIBIT 2023</i> is uitgangspunt van GIBIT dat termijnen niet fataal zijn, behoudens:<br>a) overeengekomen einddata voor de primaire Implementatie; en<br>b) overeengekomen data voor Implementatie of levering van Updates/Upgrades in verband met de inwerkingtreding van wijzigingen in wet- en regelgeving.                                                                                          |
| 24       | Database                                         | Kan de aanbestedend dienst aangeven waarvoor de huidige Oracle database voor in gebruik is? Is er reeds een onderzoek gedaan of deze verplaatst kan worden naar Azure, bij ja, wat was het resultaat hiervan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Voor de applicatie NedBGT die volgens planning dit jaar wordt versaat. Als de vervangende applicatie operationeel is, komt de hele Oracle-database te vervallen. Support op de Oracle database wordt bij een derde afgenomen en vervalt pas op het moment dat de Oracle database weg kan.                                                                                                                                                                              |
| 25       | Verbinding                                       | Hoe worden de patchkasten onderling met elkaar verbonden, is dit dmv UTP of glasvezel?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Het netwerk in deze gebouwen is één en dezelfde LAN-omgeving. Patchkasten staan op het gemeentehuis in dezelfde ruimte. Op het Evertshuis staat één patchkast op de begane grond en één op de 2e verdieping. Patchkasten in het Evertshuis zijn onderling met glas verbonden. De verbinding tussen het gemeentehuis en het Evertshuis is darkfiber. Patchkasten gemeentehuis zijn onderling verbonden met glas en/of UTP.                                              |
| 26       | Exchange                                         | Mail is reeds gemigreerd naar Exchange Online, waar wordt de On-Premises Exchange server nog voor gebruikt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Management.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 27       | Bestanden                                        | Binnen Citrix wordt nog gebruik gemaakt van persoonlijke schijven (H:/) omvat deze schijven nog veel data, of is het overgrote deel al over naar OneDrive?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Bijna alles is al naar OneDrive. Alleen de CAD-pc gebruikers (12) hebben nog een actieve persoonlijke H:-drive.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 28       | DC                                               | Als de On-Premises datacenter omgeving wordt opgeheven, is het dan noodzakelijk om een extra Domain Controller te bouwen in Azure of is dit reeds voorzien?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Reeds voorzien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 29       | Certificaten                                     | Kan aanbestedende partij aangeven waarvoor de bestaande intern certificaat autoriteiten (CA's) voor in gebruik zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Voor de distributie van lokale client certificaten. In principe kan dit worden uitgefaseerd, omdat het functioneel geen toegevoegde waarde meer heeft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 30       | backup                                           | Als de on-premises omgeving wordt uitgefaseerd is er dan nog een noodzaak voor Druva Backup (proxy)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja, voor de back-up van de MS365-omgeving en Azure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 31       | Management servers                               | Er zijn 3 managementsservers actief, kan aanbestedende partij aangeven waar deze voor in gebruik zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Mgt-server voor applicatiebeheerders, 2 Mgt-server (oud en nieuw) voor IT-beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 32       | Citrix                                           | Wordt eventuele functionaliteit die Citrix nu nog biedt aan personeel verplaatst naar Azure Virtual desktop?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja. Uitgangspunt is dat ingehuurde medewerkers in de nieuwe situatie ook een laptop van de gemeente krijgen. Dit is meegenomen als optie. Medewerkers met een laptop van de gemeente werken lokaal of met cloudapplicaties. Het aantal gebruikers van de AVD-omgeving neemt daardoor aanzienlijk af, maar verdwijnt niet volledig. Inhuur met een zeer klein contract en medewerkers van partnerorganisaties moeten gebruik kunnen blijven maken van een AVD-omgeving. |
| 33       | Citrix                                           | Externe medewerkers loggen al in op Azure Virtual Desktop, is binnen de huidige datacenter oplossing Citrix nog van toepassing?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Alleen nog voor de CAD-pc's en twee applicatie (CSAM en NedBGT) die nog buiten Citrix moet worden gebracht. De CAD-pc's dienen als onderdeel van deze aanbesteding te worden vervangen door CAD-laptops of een Azure Virtual Desktop (AVD) of Windows365-desktop-omgeving (zie ook eis E 39). CSAM hopen we volgende maand buiten Citrix te brengen, voor de vervanging van NedBGT is een aanbesteding gestart.                                                        |
| 34       | Afbouwen datacenter                              | Is het doel van het afbouwen van het datacenter dat resterende servers/functionaliteiten die nog noodzakelijk zijn worden verplaatst/verhuisd naar Azure?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nee. Uitgangspunt is versaaen of uifaseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 35       | Locatie Driewerf                                 | Locatie "Driewerf" is geen onderdeel van de netwerktekening. Is er op deze locatie apparatuur die vervangen moet worden (los van access-points)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Switch en 4 access-points.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 36       | Wifi                                             | Wordt het SSID "Govroam" gebruikt door vaste medewerkers van de gemeente?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 37       | Netwerk                                          | Galileo netwerk en SSID wordt alleen voor "raad" gebruikt, betekend dit internet ontsluiting vanuit de raadzaal? Zijn er specifieke redenen waarom dit als separaat netwerk wordt aangeboden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee, mag worden geconsolideerd; is zelfs wenselijk. Het betreft nu een aparte internetaansluiting met eigen wifi (DeltaFiber business 50 Mb).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 38       | Zero Trust                                       | Kijkende naar een Zero Trust strategie; dit omvat meer dan alleen de netwerkomgeving, beperkt het Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur zich slechts tot de juiste maatregelen van Zero Trust op de apparatuur/vpn's en bijbehorende monitoring/logging?                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 39       | Verbinding                                       | Hoe verbindt Evertshuis met internet? Gaat dit via de koppeling met het Gemeentehuis en van daaruit naar internet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Het is één en hetzelfde interne netwerk. Beide gebouwen zijn gekoppeld met een darkfiberverbinding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 40       | Hardware                                         | Indien de Hypervisors en Storage units komen te vervallen, wordt de daarbij betrokken netwerk hardware tot die tijd as-is behouden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Is aan Opdrachtnemer dit mee te nemen in zijn plan voor de uitfasering van de datacenteromgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 41       | Netwerkinfrastructuur                            | Moet er in het Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur rekening gehouden worden met Hypervisors en storage units (unity) van beide locaties (Gemeentehuis, Evertshuis) of is dit het "datacenter" dat komt te vervallen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Datacenter dat komt te vervallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 42       | Acces points                                     | Moeten alle Access-Points vervangen worden, of slechts een deel, zo ja welke?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | In principe functioneren deze. Als Opdrachtnemer deze kan behouden in haar plan te komen tot een zero trust netwerk, dan is dat mogelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 43       | Routers/Firewalls                                | Moeten alle routers/firewalls vervangen worden, of slechts een deel, zo ja welke?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | In principe functioneren deze. Als Opdrachtnemer deze kan behouden in haar plan te komen tot een zero trust netwerk, dan is dat mogelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 44       | Switches                                         | Wat is de minimaal gewenste uplink snelheid tussen de verschillende Patch/Serverruimtes?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Is aan Opdrachtnemer dit mee te nemen in zijn Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur. Huidig is max. 10Gb.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 45       | Switches                                         | Indien niet alle poorten voorzien hoeven worden van Power-over-Ethernet, kan er aangegeven worden per switch hoeveel poorten wel en hoeveel poorten geen PoE nodig hebben?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie p. 2 van nieuw gepubliceerde bijlage 13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 46       | Switches                                         | Indien alle switches vervangen dienen te worden, wat is het aantal Power over ethernet (PoE) poorten dat wij moeten aanhouden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie p. 2 van nieuw gepubliceerde bijlage 13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 47       | Switches                                         | Indien alle netwerkswitches vervangen dienen te worden, wat is het aantal netwerkpoorten die op dit moment actief per gebruiker per apparaat en/of patch ruimte in gebruik is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Totaal aantal actieve poorten is onbekend. Zie p. 2 van nieuw gepubliceerde bijlage 13 voor aantal poorten per in gebruik zijnde switch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 48       | Vervangen switches                               | Is de aanname correct dat alle netwerk switches vervangen dienen te worden? Bij nee, kan aanbestedende partij aangeven welke switches hergebruikt dienen te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja. Alle switches zijn end-of life.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Ref. nr. | Onderwerp                                   | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 49       | Netwerk                                     | Moet het Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur ook een inschatting omvatten van de noodzakelijke hardware, bijbehorende kosten én inclusief arbeid? Of wordt dit verder uitgewerkt in de transitie-fase? In het prijzenblad is namelijk, onder het kopje transitie, "upgrade netwerk" opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja. De totale kosten (w.o. hardware en arbeid) voor het upgraden van het netwerk dienen te worden ingevuld bij het kopje "Upgraden netwerk".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 50       | Waardering                                  | We merken op dat er een aanzienlijk verschil bestaat in de puntentoekenning tussen het onderdeel 'netwerk' en het 'uitfasen van het datacenter'. Naar onze mening schuilt de grootste uitdaging in het netwerksegment. Hierdoor zijn we geneigd te denken dat de verdeling van de punten wellicht niet correct is. Is deze veronderstelling juist?                                                                                                                                                                                                                                                                        | Onze veronderstelling is het tegenovergestelde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 51       | Laptops                                     | Voor de laptops wordt een 3.5mm audiopoort gevraagd, is dit een harde eis? Aangezien dit niet veel meer wordt gebruikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Opdrachtgever is van mening dat dit nog steeds en marktconforme eis is. U mag ook een USB-C/3,5mm-converter bijleveren rekening houdend met het aantal beschikbare USB-poorten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 52       | Plaatjes                                    | Is de aanname juist dat plaatje die worden bevatten en in de bestanden worden ingevoegd niet worden geteld binnen de max aantal woorden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja, als het primair maar een plaatje is en dit niet wordt gebruikt om op oneigenlijke wijze het aantal woorden op te rekken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 53       | Draadloze hoofdtelefoons                    | Voor de draadloze hoofdtelefoons is een eis gesteld van een maximum á €50,-, wij willen u vragen dit bedrag te verhogen naar een maximaal bedrag van €200,-, in combinatie met Eis 30, is een bedrag van €50,- niet haalbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Niet akkoord. Er zijn zeker wel hoofdtelefoons van een A-merk te vinden in deze prijsklasse. De gemeente heeft als uitgangspunten duurzaam en betaalbaar en een financiële taakstelling waartoe het gegeven budget zich verhoudt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 54       | Wensenformulier                             | Op het wensenformulier staat bij wens 3 een foutmelding bij "Inschrijver kan voldoen" en worden punten dus niet doorgerekend. Kan deze fout gerepareerd worden in een nieuwe versie van het bestand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Voor wens 3 dient u, zoals aangegeven, het tabblad 'Beheer Overnemen' In te vullen. Als u van series apparaten invult dat u het beheer wilt overnemen, verschijnen er punten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 55       | Hardware                                    | Onderstaande partnummers zijn volgens ons niet compleet, kunt u hier meer duidelijkheid over geven?<br><br>20VE<br>20SL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Meer informatie is niet aanwezig. Het configuratienummer wordt niet vanuit Intune meegegeven. De standaardspecificatie is I5, 8GB, 256 SSD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 56       | Type laptops                                | Kunnen wij van onderstaande type laptops ook het vendor partnummer ontvangen, om de specificaties van de laptop te controleren. Een overzicht van de specificaties per PC/laptop is ook goed.<br><br>HP Pro Mini 400 G9 Desktop PC<br>XPS 13 9360<br>HP ProBook 450 15.6 inch G9 Notebook PC<br>HP EliteBook 850 G8 Notebook PC<br>HP ProBook 430 G6<br>HP 470 G8 Notebook PC<br>HP ZBook 17 G5<br>HP ProBook 450 G8 Notebook PC<br>HP ProBook 470 G4<br>HP ProBook 450 G6                                                                                                                                                | Meer informatie is niet aanwezig. Het configuratienummer wordt niet vanuit Intune meegegeven. De standaardspecificatie is I5, 8GB, 256 SSD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 57       | backup                                      | Voor het maken van backups maakt de Gemeente op dit moment gebruik van Druva. Is het toegestaan dat inschrijver haar eigen software en dienst hiervoor aanbiedt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | (1) Als hiermee wordt voldaan aan eis E 21, (2) afhankelijk van de kosten en (3) de looptijd van de huidige Druva-licenties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 58       | Bijlage 8 Bijlage 6 - E67                   | Deze eis geeft aan dat inschrijver de Microsoft IAM licentie levert en dus als onderdeel meeneemt in de dienstverlening. Graag nader toelichting geven welke licenties aanbestedende partij levert en welke van inschrijver verwacht worden als onderdeel van de prijzen genoemd in Bijlage 6 prijzenblad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zie bijlage 11 en antwoord op vraag 216. Opdrachtgever gebruikt Entra ID.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 59       | Bijlage 8 en Bijlage 11 - E86 en Definities | "Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor diensten op het vlak van het beschikbaar stellen (deployment) en updaten en passend houden van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde bedrijfsapplicaties (zie Bijlage 11)." In bijlage 11 komt het woord bedrijfsapplicatie niet voor en in ook niet in de lijst van Definities in Bijlage 8. In aanvulling hierop geeft aanbestedende partij aan: "Het updaten geldt voor applicaties waarbij het technisch beheer niet is belegd bij een derde applicatieleverancier." Graag nadere toelichting wat wordt verstaan onder de bedrijfsapplicaties en welke applicaties dit betreft. | Bedrijfsapplicaties zijn de primaire vakapplicaties die gebruikers van specifieke afdelingen nodig hebben om hun taken te kunnen uitvoeren. Kantoorapplicaties zijn generieke applicaties die de meeste gebruikers gebruiken (Office, Teams, Edge, Chrome, Acrobat Reader, etc.). Nagenoeg alle bedrijfsapplicaties zijn webapplicaties, uitonderingen zijn i.i.g., een applicatie in het Sociaal Domein (CSAM) waarvoor de server met OS wordt geleverd en een applicatie in het Ruimtelijk Domein (NedBGT). Zie ook antwoord vragen 33, 171 en 327. |
| 60       | Bijlage 8 - E74                             | Intune (Endpoint Management), Mobile Application Management (MAM) en Identity Management/Provisioning vraagt om apparatuur die daarmee compatibel is. Kan aanbestedende partij bevestigen dat de huidige apparatuur hieraan voldoet en dat deze diensten op dit moment naar behoren draaien? Indien dit niet het geval is deze eis zodanig aanpassen.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 61       | Bijlage 8 - E72                             | Het technisch en functioneel leveren van diensten op Azure is veel omvattend. Graag nader toelichting om welke onderdelen van Azure dit gaat en specificeren welke diensten worden gevraagd door aanbestedende partij?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De Azure tenant omvat: VPN-gateway, 2 VMs, AVD (4 hosts), storage-account (niet actief) en networking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 62       | Bijlage 8 - E51 (en E47)                    | "De twee beeldschermen op de fysieke werkplek (zie eis E 47) dienen via 1 USB-C kabel te worden verbonden met de laptop van een medewerker." Voor USB-C kabel mag hier ook USB-C docking voor worden gelezen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Het is aan Opdrachtnemer de technische invulling hieraan te geven. Het kan via een dockingstation, maar bijvoorbeeld ook via het doorlussen van beeldschermen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 63       | Bijlage 8 - E48                             | "Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van voldoende stroompunten om zijn apparatuur op aan te sluiten." Stroompunten is voor velerlei uitlegbaar, graag een nadere toelichting wat hier onder stroompunten wordt verstaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Stroompunten waar je een stekker in steekt. Opdrachtgever kan uitgaan van een enkele (1) WCD in de buurt van een werkplek/bureau. Afhankelijk van de door Inschrijver aangeboden werkplekhardware dienen hier bijvoorbeeld stekkerdozen bij te worden geleverd en geïnstalleerd.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 64       | Bijlage 8 - E47                             | "Netwerkaansluiting via USB-C." Graag een nadere toelichting wat bedoeld wordt met een netwerkaansluiting via USB-C?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | De aansluiting van de laptop op het netwerk verloopt via de USB-C. Zie ook eis E 51.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 65       | Bijlage 8 - E4 en E10                       | "Opdrachtnemer hanteert een tariefopbouw die is gebaseerd op vaste prijzen, ongeacht de gevraagde aantallen door Opdrachtgever." Deze zin is op twee manieren uit te leggen ongeacht veranderingen in aantallen is de totale prijs gelijk, maar waarschijnlijk wordt bedoeld de prijs per stuk is vast en wordt vermenigvuldigd met het aantal dat daadwerkelijk wordt afgenomen in die maand. Anders verwoord er worden geen staffels gehanteerd. Is deze aanname correct?                                                                                                                                               | Er worden geen staffels gehanteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 66       | Bijlage 8 - E3                              | "Slechts de op het Prijzenblad aangeboden tarieven en prijzen kunnen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever." Hoe verhoudt zich dit tot bijvoorbeeld het aanpassen van het netwerk en inzet van noodzakelijk apparatuur. Valt deze apparatuur inclusief support/onderhoudscontracten niet onder deze aanbesteding?                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De eenmalig kosten voor de netwerkupgrade dient u in te vullen bij het kopje "Upgraden netwerk". Zie ook vraag 49. De maandelijkse beheerkosten vult u in bij kopje "Beheer netwerkomgeving". Aanschaf apparatuur valt dus onder "Upgraden netwerk", support onder "Beheer netwerkomgeving".                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Ref. nr. | Onderwerp                                                     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 67       | Bijlage 8 - E28                                               | Welke randapparatuur valt hier onder? Bijvoorbeeld randapparatuur van Oribi valt hier niet onder. Graag een nadere toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Onder deze eis valt de hardware die u moet kunnen leveren. De Oribi-hardware is heel specifiek voor Burgerzaken en u gaat deze apparatuur niet leveren. U moet alleen zorgen dat deze in het netwerk wordt opgenomen en (webbased) kan worden gebruikt. Onder randapparatuur verstaan wij in dezen bijvoorbeeld een simpele A4-laserprinter voor aan een balie of een flatbed scanner.                                                                                                                                       |
| 68       | Bijlage 8 - E28                                               | "Bekabeling ten behoeve van de ICT-werkplek." Inschrijver gaat hierbij vanuit bekabeling tbv ICT werkplek tot de wandaansluiting. Is deze aanname correct?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 69       | Bijlage 8 - E26, E65, E73, E81, E98, E100, E102, E110 en E111 | In deze eisen worden verschillende producten en leveranciers genoemd. Kunt u bevestigen dat voor al deze producten een onderhoudscontract is afgesloten door aanbestedende partij?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Deze eisen gaan over verschillende zaken. Ook over zaken waarvoor Opdrachtnemer het beheer gaat voeren. In zijn algemeenheid kan worden gezegd dat voor door Opdrachtgever afgenomen software er technische derdelijns support is en voor hardware waarvan in het PvE <u>niet</u> specifiek is benoemd dat deze in beheer is bij een derde partij, er geen onderhoudscontract is. Dus voor de scanner in eis E 111 is geen onderhoudscontract. Voor de Oribi-apparatuur (niet genoemd in PvE) is wel een onderhoudscontract. |
| 70       | Bijlage 8 - E211                                              | Deze eis beschrijft dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het up-to-date houden van documentatie. Kunt u bevestigen dat deze documentatie bij het starten van de transitie wordt gedeeld met inschrijver? Daarbij dat dit de basis is voor de documentatie die onderhouden dient te worden?                                                                                                                                                                                                                                          | De documentatie die huidige leverancier beheert, wordt aan u overgedragen en is de basis, maar dat ontslaat u niet van de verplichting additionele documentatie op te stellen die het beheer en een toekomstige overdracht vergemakkelijken.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 71       | Bijlage 8 - E205                                              | "Het staat Opdrachtgever vrij testaspecten toe te voegen aan het geleverde testplan." Is het correct om aan te nemen dat dit geldt voor het tot stand komen van het testplan en na goedkeuring van het testplan hier alleen in gezamenlijk overleg aanpassingen in worden aangebracht?                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 72       | Bijlage 8 - E194                                              | "Gedurende het Transitietraject beschikt Opdrachtnemer over voldoende resources om het Transitietraject volgens het Transitieplan uit te voeren." Aangezien de planning van resources een belangrijk aspect is bij een transitietraject, zouden we dit graag wederkerig willen zien. Kortom, stelt aanbestedende partij ook voldoende resources ter beschikkingen en tevens de huidige leverancier? Kunt u dit bevestigingen?                                                                                                             | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 73       | Bijlage 8 - E181 t/m 183 en E186                              | De SOC diensten zijn belegd bij Zolder B.V. Op basis van deze eisen is het niet duidelijk bij wie nu welke verantwoordelijkheden het gebied van informatiebeveiliging zijn belegd. Het lijkt nu dat er een gedeelde verantwoordelijkheid ligt. Graag een nadere toelichting hoe de verantwoordelijkheden verdeeld zijn?                                                                                                                                                                                                                   | Leverancier is verantwoordelijk voor security operations en de dagdagelijkse preventie, mitigatie en curatie van beveiligingsrisico's en -incidenten. Zolder bewaakt of de security operations effectief zijn. Zie ook antwoord vraag 236.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 74       | Bijlage 8 - E181                                              | Aanbestedende partij maakt gebruik van internet providers voort het leveren van de internetverbindingen en van inschrijver wordt gevraagd "Opdrachtnemer is (24/7) verantwoordelijk voor passende technische (cyber)maatregelen." en "Het beveiligen van de internetverbinding tegen alle mogelijke soorten aanvallen." Kortom, de internetproviders zijn verantwoordelijk voor de verbinding wat betreft beveiligingsaanvallen en nemen van (cyber)maatregelen. Graag een nadere toelichting hoe deze verantwoordelijkheid wordt gezien? | Leverancier is ervoor verantwoordelijk dat beveiligingsrisico's die gemoeid zijn met het hebben en gebruiken van een internetaansluiting zijn afgedekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 75       | Bijlage 8 - E179                                              | "Opdrachtnemer zijn dienstverlening voldoet aan huidige en toekomstige wet- en regelgeving." Graag toelichting hoe voldaan kan worden aan toekomstige wet- en regelgeving als deze niet bekend is? Voorstel: " Opdrachtnemer zijn dienstverlening voldoet aan geldende wet- en regelgeving."                                                                                                                                                                                                                                              | Niet akkoord. De ingangsdatum van nieuwe wetgeving wordt ruim van te voren kenbaar gemaakt. En net als iedereen moet leverancier per ingangsdatum van nieuwe wet- en regelgeving hieraan voldoen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 76       | Bijlage 8 - E178                                              | "Alle door de Opdrachtnemer geleverde diensten zijn zodanig blijvend geconfigureerd dat deze voldoen aan de BIO en NIS2." Hoe kan aan NIS2 worden voldaan als deze nog niet officieel gepubliceerd is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Opdrachtgever wenst, op het moment NIS2 formeel wordt opgelegd, volledig te voldoen aan NIS2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 77       | Bijlage 8 - E174                                              | Levert aanbestedende partij de licenties voor Druva? En wordt de vereiste documentatie, zoals gesteld in E211 opgeleverd tijdens de transitie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja, aanbestedende partij levert Druva-licenties. Eis E211 gaat over documentatie die Opdrachtnemer van deze af te sluiten Overeenkomst moet opleveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 78       | Bijlage 8 - E164 en E165                                      | Het volgende is vastgelegd over een kleine wijziging (E164): "Klein: een niet vooraf gedefinieerde Wijziging met geringe impact. Een beperkt aantal medewerkers is geautoriseerd om kleine Wijzigingen aan te vragen." In E165 staat een overzicht met wijzigingen met type wijziging klein. Deze zijn dus vooraf gedefinieerd. Graag een nadere toelichting?                                                                                                                                                                             | Het is geen uitputtende lijst. Niet alle denkbare kleine wijzigingen zijn hier gedefinieerd, maar wel de meest voorkomende. Daarom zijn deze hier opgenomen en is er een maximale doorlooptijd (gerekend vanaf moment van indienen) vastgelegd. Uitgangspunt is dat het wijzigingsproces een standaard onderdeel is van de beheertaken die onderdeel zijn van de ICT-Prestatie. En dus alle wijzigingen in principe binnen de dienstverlening vallen. Zie ook antwoord vragen 208 en 482.                                    |
| 79       | Bijlage 8 - E141                                              | De in deze eis genoemde oplostijden gelden die alleen voor het geen in-scope is? Daarbij is er een grote afhankelijkheid van een aantal onderliggende partijen, zoals Microsoft voor M365 en Azure. Druva voor back-up. Heeft aanbestedende partij m.b.t. oplostijden gelijksoortige afspraken gemaakt, zodat deze oplostijden te halen zijn?                                                                                                                                                                                             | Deze oplostijden gelden voor de gehele ICT-Prestatie. Natuurlijk wordt er rekening gehouden met zaken die buiten de macht van leverancier liggen, zoals overmacht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 80       | Bijlage 8 - E124                                              | Heeft aanbestedende partij met alle hier vermelden leveranciers afspraken gemaakt waarop teruggevallen kan worden door inschrijver?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Voor hardware waarvan in het PvE specifiek is vermeld dat het beheer bij een derde partij ligt, zijn er afspraken gemaakt waarop leverancier kan terugvallen. Oribi (niet genoemd in PvE) valt hier ook onder. Zie ook de eisen E 110, E 111, E 113 en E 114. Zie ook antwoord vraag 69.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 81       | Bijlage 8 - E119 en E120                                      | Kunt u bevestigen dat de activiteiten die hier genoemd staan als additionele dienstverlening worden gezien?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee. Onderdeel van de ICT-Prestatie. Zie ook antwoord vraag 208.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 82       | Bijlage 8 - E119                                              | Klopt de aanname dat de prestaties van de externe SaaS leveranciers buiten de SLA van inschrijver vallen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 83       | Bijlage 8 - E112                                              | Klopt de aanname dat de licentie wordt geleverd door aanbestedende partij?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 84       | Bijlage 8 - E106                                              | De beschikbaarheid van de internetverbinding van de internetproviders heeft een impact op de totale beschikbaarheid van de IT-dienstverlening. Is de aanname correct dat deze beschikbaarheid niet onderdeel uitmaakt van de gevraagde dienstverlening en dus inschrijver niet verantwoordelijk voor is?                                                                                                                                                                                                                                  | Inschrijver is niet verantwoordelijk voor het niet leveren van de internetverbinding door de internetprovider. Leverancier is wel verantwoordelijk voor het ontsluiten van de internetverbinding vanaf de router.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 85       | Bijlage 8 - E101                                              | Inschrijver is verantwoordelijk voor "Het verzorgen van een netwerkverbinding voor apparatuur". Inschrijver gaat hiervanuit dat hiermee niet bedoeld wordt de vaste bekabeling maar vanaf het ethernet wandcontactdoos en een kabel van maximaal 1,5 meter, die zonder aanpassingen op basis van wettelijke normen, zoals ARBO, aangesloten kan worden. Kunt u dit a.u.b. bevestigen?                                                                                                                                                     | Ja, vanaf wandcontactdoos tot werkplek, maar geen maximum van 1,5m. Aansluiten kan binnen ARBO-restricties gebeuren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 86       | Bijlage 7                                                     | In het kader van het creëren van gelijke kansen ("level playing field") verzoeken wij dat Gemeente Bodegraven-Reeuwijk niet zelf als referentieopdracht kan worden gebruikt of alleen voor maximaal 1 referentieopdracht van de 4 referentieopdrachten.                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Akkoord. De gemeente Bodegraven-Reeuwijk kan zelf niet als referentieopdracht worden gebruikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 87       | Bijlage 6 - Prijzenblad                                       | Het prijzenblad heeft meerder opties in oranje staan, zoals deze nu vermeld staan worden deze niet meegenomen in de beoordeling. Is deze aanname correct? Indien dit niet het geval is, graag een nadere toelichting hoe deze worden meegenomen in de totale beoordeling?                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dat klopt. Dit zijn opties. Die worden inderdaad niet meegenomen in de berekening. Zie paragraaf 2.5 van de Aanbestedingsleidraad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Ref. nr. | Onderwerp                                           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 88       | Bijlage 6 - Prijzenblad                             | Het prijzenblad laat een "Fictieve totaalprijs voor 4 jaar" zien, maar deze berekening is niet correct. Eenmalige kosten, jaarkosten, maandkosten en per 4 jaar worden bij elkaar opgeteld. Hierdoor ontstaat een verkeert beeld van de daadwerkelijke kosten over 4 jaar. Hierdoor wegen de eenmalige kosten zwaarder mee, dit laat manipulatief inschrijven toe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | U stelt geen vraag. Maar in antwoord: zowel de eenmalig als de maandelijkse kosten (x48) worden meegenomen. De fictieve prijzen zijn een realistische inschatting van de aantallen en uren die Opdrachtgever verwacht. Dus een realistische inschatting van de totale kosten voor de vier jaar. Manipulatief inschrijven is hiermee naar onze mening niet mogelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 89       | Bijlage 6 - Prijzenblad                             | Graag een nadere toelichting bij Beheer netwerkomgeving, Beheer kantooromgeving en Servicedesk (100% remote) is dit ongeacht het aantal gebruikers of netwerkapparatuur? Vallen de diensten voor gebruikers onder as-a-services prijzen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zie Aanbestedingsleidraad en bijlagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 90       | Bijlage 6 - Prijzenblad                             | Graag een nadere toelichting m.b.t. wat wordt bedoeld met aantal bij Beheer netwerkomgeving, Beheer kantooromgeving en Servicedesk (100% remote).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie Aanbestedingsleidraad en bijlagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 91       | Bijlage 6 - Prijzenblad                             | Graag een verdere verduidelijking wat wordt verstaan onder: Laptops, Tablets, Smartphones en kantoorwerkplek as-a-service. Wat valt hiet wel onder en wat niet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie Aanbestedingsleidraad en bijlagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 92       | Bijlage 6 - Prijzenblad                             | "OPTIE: Meerdaagse ON-SITE Servicedesk" Wat zijn de vereiste openstellingstijden voor de genoemde dagen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 07:45 - 17:15.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 93       | Bijlage 6 - Beheer Overnemen                        | Naast de aantallen en modellen wenst inschrijver meer inzage in de ouderdom van de laptops, smartphones en tablets? Graag een verdere specificatie van genoemde apparatuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Deze informatie is niet in detail bekend, grotendeels zijn de laptop in 2020 aangeschaft (i.v.m. de coronacrisis) een kleiner deel in de jaren erna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 94       | Bijlage 1 - 9.8                                     | Deze paragraaf beschrijft "Van de totale Vergoeding is dertig (30) % eerst opeisbaar na integrale Acceptatie." Wat wordt hier bedoeld met integrale Acceptatie, oftewel wat is de definitie van Acceptatie? Daarbij wat is het moment van acceptatie en hoe verhoudt zich dit tot 30% van de vergoeding?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zoals gedefinieerd in de GIBIT: Acceptatie is de formele goedkeuring van (onderdelen van) de ICT Prestatie, afzonderlijk en in samenhang met elkaar, door middel van een succesvol uitgevoerde (integrale) Acceptatieprocedure dan wel op grond van het bepaalde in artikel 9.10.<br>Moment van acceptatie wordt afgesproken, zie eis E 203. Zie verder art. 11.2 in de GIBIT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 95       | Bijlage 1 - 9.7                                     | Deze paragraaf beschrijft "De vergoeding voor de Implementatie is nader gespecificeerd in de offerte van Leverancier." Wij nemen aan dat met offerte bedoeld wordt het prijzenblad. Echter, in het prijzenblad komt het woord "implementatie" niet voor. Graag een nadere toelichting wat hier bedoeld wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Implementatie zijn de "Eenmalige Transitiekosten". Zie ook antwoord vraag 96.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 96       | Bijlage 1 - 4.1                                     | Deze paragraaf beschrijft "De Implementatie geschiedt volgens een in nader overleg vast te stellen Implementatieplan." Echter, nergens in het bestek wordt gesproken over een implementatieplan. Graag een nadere toelichting wordt bedoeld wordt onder implementatieplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Implementatie = transitie. Implementatieplan = transitieplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 97       | Aanbestedingsleidraad - 2.4.1                       | Kunt aangeven of er een deadline is voor het uitsfaseren van de fysieke datacenteromgeving? En zo ja wat is datum waarvoor deze omgeving leeg dient te zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Alleen 'zo snel' mogelijk en 'in overleg met leverancier'. Er zijn een paar afhankelijkheden, zie ook vraag 24, waar maar beperkt invloed op is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 99       | Aantal tickets                                      | Kunt u aangeven wat het gemiddelde aantal servicedesk tickets is per maand in het afgelopen jaar zodat inschrijvers hier een beeld bij hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zie p. 1 van nieuw gepubliceerde bijlage 13 voor aantal tickets in periode oktober 2023 tot en met februari 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 100      | SPOC rol                                            | Kunt u de rol van de partijen aangeven waarvoor de winnende inschrijver bij aanvang de SPOC rol dient in te vullen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie eis E 124.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 101      | Wensenformulier                                     | U vraagt in het wensenformulier of inschrijver ISEA 3402 type 2 gecertificeerd is. ISAE 3402 betreft echter een standaard waarbij geen certificering plaatsvindt. Kunt u deze wens herformuleren in: 'Inschrijver kan een getoetste ISAE 3402 type 2 verklaring overleggen'?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Inschrijver kan een assurance rapportage/verklaring overleggen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102      | Bijlage 12: Beschrijving fysieke datacenteromgeving | Kunt u een Rvtools export beschikbaar stellen van de Vmware omgeving ten behoeve van de sizing van de omgeving?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie p. 3 t/m 5 van nieuwe bijlage 13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103      | GIBIT 2023 artikel 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. Zie vraag 23. Zoals aangegeven in <i>De toelichting per artikel GIBIT 2023</i> is uitgangspunt van GIBIT dat termijnen niet fataal zijn, behoudens:<br>a) overeengekomen einddata voor de primaire Implementatie; en<br>b) overeengekomen data voor Implementatie of levering van Updates/Upgrades in verband met de inwerkingtreding van wijzigingen in wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 104      | GIBIT 2023 artikel 24.1                             | Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "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 van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Niet akkoord. Opdrachtgever is in grote mate afhankelijk van de leverancier, terwijl het normale wettelijke systeem de leverancier vrij laagdrempelig toestaat zich op opschorting te beroepen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 105      | GIBIT 2023 artikel 20.4 j* artikel 1.27             | In de definitie van Maatwerkprogrammatuur is onder ii) opgenomen dat hieronder ook "aanpassingen of inrichtingen van Standaardprogrammatuur" valt. In artikel 20.4 wordt vervolgens bepaald dat de rechten van het intellectuele eigendom op Maatwerkprogrammatuur berusten bij Opdrachtgever. Inschrijver maakt veel gebruik van commerciële Derdenprogrammatuur (bv. Microsoft 365, VMware vSphere) en richt dit vervolgens in zodat dit gebruikt kan worden in de IT omgeving van de gemeente. Deze inrichting (vaak op basis van best practices van fabrikanten) wordt bij meerdere klanten ingezet. Het is voor Inschrijver dan ook niet mogelijk om het IE op deze inrichting (voor zover mogelijk) aan de Gemeente over te dragen. Vraag: Kan deze bepaling ten aanzien van het inrichten van Standaardprogrammatuur komen te vervallen? | Niet akkoord. Zie eis E 21.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 106      | GIBIT 2023 artikel 16.3                             | Aansprakelijkheid voor indirecte- en gevolgschade is ongebruikelijk en voor inschrijvers niet verzekeraar. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte -en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee. In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht. Zie ook <i>De toelichting per artikel GIBIT 2023</i> . |
| 107      | GIBIT 2023 artikel 14.4                             | In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de gemeente aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Niet akkoord. Voor de ICT-Prestatie bent u als beheerder uitstekend op de hoogte van changes. Voor de documentatie aangaande de ICT-Prestatie bent u verantwoordelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Ref. nr. | Onderwerp                                                       | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 108      | GIBIT 2023 artikel 10.12 sub iv)                                | Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?                                                                                                                                                                                                                              | Indien Opdrachtgever bewust een versie tegenhoudt, is het achterlopen, veroorzaakt door deze gebeurtenis, Opdrachtnemer niet aan te rekenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 109      | GIBIT 2023, artikel 10.1                                        | In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdienstverlening start na acceptatie van de producten. Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Vraag: Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?                                                                                                                                                                   | Onderhoudsdienstverlening is onderdeel van de standaard dienstverlening voor hetgeen in scope is van de ICT-Prestatie. Opdrachtnemer is bij ingaan van de Overeenkomst hiervoor verantwoordelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 110      | 2.3                                                             | Voor hoeveel externe personen dient AVD ingericht te worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Uitgangspunt is dat ingehuurd medewerkers in de nieuwe situatie ook een laptop van de gemeente krijgen. Dit is meegenomen als optie. Medewerkers met een laptop van de gemeente werken lokaal of met cloudapplicaties. Het aantal gebruikers van de AVD-omgeving neemt daardoor aanzienlijk af, maar verdwijnt niet volledig. Inhuur met een zeer klein contract en medewerkers van partnerorganisaties moeten gebruik kunnen blijven maken van een AVD-omgeving. Dit betreft naar verwachting < 15 personen. |
| 111      | PvE E188                                                        | Inschrijver is hierin ook afhankelijk van de huidige leverancier. Een omgeving in een datacenter van een andere leverancier is voor ons niet beheerbaar. Ook de termijn van drie maanden is niet alleen afhankelijk van inschrijver maar zeker ook van de huidige leverancier. Is aanbestedende dienst bereid om deze eis aan te passen waarbij inschrijver alleen verantwoordelijk is voor de omgeving die zij zelf implementeert voor aanbestedende dienst? | Nee. Het datacenter staat fysiek in het gebouw van Opdrachtgever. Huidige leverancier voert het beheer hierover. De nieuwe leverancier neemt dit beheer over en rond de uitfasering van het datacenter af.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 112      | PvE E181                                                        | Dient inschrijver deze eis te lezen als een SOC of bedoelt aanbestedende dienst iets anders met deze eis? In relatie tot eis 185 lijkt deze eis overbodig aangezien Zolder de SOC verzorgt.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie antwoord op de vragen 73 en 236.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 113      | PvE E174                                                        | Dient inschrijver rekening te houden met bewaartermijnen of neemt inschrijver alleen de bestaande back-up schema's over?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Neemt alleen bestaande back-up schema's over. Mogelijk vindt er in de toekomst op aangeven van Opdrachtgever vernietiging plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 114      | PvE E73                                                         | Wat is de definitie voor aanbestedende dienst van 'passend houden' van een applicatie? Mag inschrijver er vanuit gaan dat het functioneel beheer van de applicaties bij aanbestedende dienst of de applicatie leverancier blijven?                                                                                                                                                                                                                            | Het gaat om het technisch en applicatief (voor zover leverancier daar invloed op heeft) passend houden (laatste versie, volledig gepatcht, etc.) van de applicatie. Functioneel beheer ligt bij de Aanbestedende Dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 115      | PvE E55                                                         | Is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de fysieke uitgifte van de reserve apparatuur?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Als het enige wat Opdrachtgever hoeft te doen het fysiek overhandigen van het apparaat is, dan kan dit worden uitgevoerd door Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 116      | PvE E53                                                         | Wat is tijdig voor het uitleveren van een werkplek aan een nieuwe medewerker?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie eis E 165.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 117      | Prijzenblad                                                     | Standaard fysieke kantoorwerkplek: wat dient inschrijver hierin op te nemen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zie o.a. eis E 47.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 118      | PvE E49 en E50                                                  | Betekent deze eis dat inschrijver ook monitoren moet aanbieden? Zo ja: in welke cel dient inschrijver de monitoren te vermelden in het prijzenblad?                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Zie o.a. eis E 47. De fysieke werkplek is 'as a service' uitgevraagd. De kosten voor monitoren dienen dus te zijn verdisconteert in het maandbedrag dat wordt ingevuld bij het kopje 'Standaard fysieke kantoorwerkplek' op het Prijzenblad.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 119      | werkplek algemeen                                               | U geeft in het prijzenblad aan een prijs te wensen voor 244 standaard laptops en 12 AutoCAD laptops en verderop heeft u het over 190 standaard as-a-service kantoorwerkplek. Waar is de 190 op gebaseerd en kunt u aangeven hoeveel named accounts aanbestedende dienst heeft?                                                                                                                                                                                | Zie o.a. eis E 47 voor wat een fysieke kantoorwerkplek inhoudt. Dit is de plek op kantoor waar een medewerker met zijn/haar laptop kan werken. Opdrachtgever levert de licenties voor de MS-producten, maar het betreft ca. 324 (244 internen + 80 externen) named user accounts.                                                                                                                                                                                                                             |
| 120      | PvE E38                                                         | Met hoeveel gelijktijdige AutoCAD gebruikers dient inschrijver rekening te houden wanneer AVD aangeboden wordt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | In theorie iedereen tegelijkertijd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 121      | PvE E31                                                         | Heeft aanbestedende dienst persona's gedefinieerd? Zo ja: is Aanbestedende dienst deze definities te delen met inschrijver? Zo nee, hoe dient inschrijver om te gaan met de diverse gebruikersgroepen en de eisen die zij stellen aan de werkplek?                                                                                                                                                                                                            | Nee. Er zijn drie smaken: Standaard gebruiker met laptop (14"of 15.6"), standaardgebruiker met AVD-account (zie ook vraag 110) en AutoCAD-gebruiker. Voor allen zijn de eisen aan de werkplek gedefinieerd in de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 122      | PvE E28                                                         | Wat verstaat aanbestedende dienst onder bekabeling? Betreft dit UTP bekabeling of ander soort bekabeling?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Alle bekabeling die nodig is om een werkplek operationeel te krijgen. Hieronder vallen niet kabels die getrokken moeten worden door goten en (mantel)buizen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 123      | 2.4.3                                                           | Kunt u inschrijver voorzien van een licentie overzicht inclusief de licenties die afgenomen worden en de licenties die in gebruik zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Zie bijlage 11.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 124      | 2.4.3                                                           | Kunt u aangeven voor hoeveel externe partijen inschrijver SPoC dient te zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | I.i.g. Canon, Detron, Jacot, Microsoft en andere softwareleveranciers, KPN, DeltaFiber NL, Vodafone en Oribi. Let wel dit is geen uitputtende lijst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 125      | 2.4.2 Beschrijving gewenste situatie                            | Wat is de functie van de AVD omgeving? Worden hier bijvoorbeeld nog applicaties op gebruikt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zie vraag 110. Na de transitie wordt de AVD-omgeving naar verwachting nog door een klein aantal personen gebruikt. En ja, zij zullen hier gebruik maken van een beperkt aantal applicaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 126      | 2.4.1 Huidige situatie                                          | In scope is o.a. het uitfasen van het laatste deel van de fysieke datacenteromgeving. Vraag: kunt u aangeven wat u onder het laatste deel ziet en wat u hierin van inschrijver precies verwacht?                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie bijlage 12 en Aanbestedingsleidraad 2.4.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 127      | 2.3 Aanleiding                                                  | U geeft aan dat 1e lijns servicedesk belegd is bij een externe partij en dat het tweede lijns beheer ook extern belegd is. Vraag: Hoe gaat aanbestedende dienst om met een gelijk speelveld wanneer ook deze externe partijen inschrijven op deze aanbesteding?                                                                                                                                                                                               | Zie paragraaf 7.2.1. en vraag 86.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 128      | Backup                                                          | Gegadigde zou binnen het aanbod dat zij voornemens is te doen graag gebruik maken van de eigen back-up oplossing, gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie vraag 57.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 129      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 7.2.1                          | In paragraaf 7.2.1 wordt het volgende vermeld: "Maandelijkse kosten voor het beheer van de kantoorautomatiseringsomgeving." Kunt u bevestigen dat dit specifiek verwijst naar een omgeving die uitsluitend gebruikmaakt van de Public Cloud (Microsoft 365 en Azure)?                                                                                                                                                                                         | Nee. Hieronder valt ook de uit te faseren datacenteromgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 130      | Bijlage 6 Prijzenblad en Wensenformulier                        | Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de Azure consumptie achteraf wordt verrekend tussen de Opdrachtgever en Microsoft, en daarom buiten de scope van deze aanbesteding valt??                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 131      | Bijlage 6 Prijzenblad en Wensenformulier                        | Kan de Opdrachtgever aangeven waar de Inschrijver de kosten voor het beheer van de Azure-omgeving moet invullen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Het beheer valt onder het "Beheer kantoorautomatiseringsomgeving".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 132      | Bijlage 12 – Beschrijving fysieke datacenter omgeving, algemeen | Kan Opdrachtgever specificeren hoeveel VM's dienen gemigreerd worden naar Azure-omgeving?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | In principe geen. Alleen wanneer het naar mening van Opdrachtnemer niet mogelijk is de VM uit te faseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| Ref. nr. | Onderwerp                                                    | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 133      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E187, pagina 19               | Er wordt geëist dat de nieuwe leverancier de transitie uitvoert gedurende de maanden juni, juli en augustus. Ervaring heeft geleerd dat de beschikbaarheid van personeel bij gemeentelijke organisaties en leveranciers altijd een uitdaging vormt tijdens deze vakantiemaanden. Welke maatregelen heeft de Opdrachtgever genomen om ervoor te zorgen dat de eigen organisatie en de leveranciers voldoende ondersteuning kunnen garanderen voor test- en uitrolactiviteiten tijdens de transitieperiode?<br><br>Indien de Opdrachtgever geen maatregelen heeft genomen, is de zittende leverancier ten onrechte beoordeeld. In het kader van level-playing-field stelt de Inschrijver voor om de datum van de transitie aan te passen naar 1 december 2024, zodat andere leveranciers een eerlijke kans krijgen om een soepele overgang voor de Opdrachtgever te garanderen. | De omgeving wordt as-is overgenomen, e.e.a. functioneert. Daarnaast levert de huidige leverancier gedurende (een nader overeen te komen deel) van die drie maanden een beheerder voor de overdracht.                                                                                                                                                                                               |
| 134      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E174, pagina 18               | Kan de Opdrachtgever meer informatie verstrekken over hoe de back-upprocedures van Druva eruit zien?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dagelijkse incrementele back-up van de MS365-omgeving en de VMs in Azure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 135      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E165, pagina 17               | Licentie en Beheer van de vaste telefonieomgeving zijn buiten scope van deze aanbesteding. Kan Opdrachtgever bevestigen dat kleine wijzigingen zoals "Licentie Teams-telefonie toekennen" en "Vast telefoonnummer toekennen" niet tot de verantwoordelijkheid van de Inschrijver behoren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dit betreft wijzigingen op de MS365-omgeving en dus binnen scope.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 136      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E124, pagina 12               | Kan de Opdrachtgever specificeren hoeveel relevante leveranciers van Opdrachtgever er zijn, waarbij Inschrijver als SPoC moet optreden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Zie antwoord vraag 124.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 137      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E123, pagina 12               | Kan de Opdrachtgever verduidelijken welke "onderaannemers" hier worden bedoeld? Bedoelt u onderaannemers van Inschrijver?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ja, hier worden de onderaannemers van Opdrachtnemer bedoeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 138      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E115, E116 en E117, pagina 12 | Deze drie eisen worden als buitenproportioneel beschouwd en zijn niet gangbaar in de markt omdat de Inschrijver geen garantie kan bieden voor een beheerde netwerkomgeving met netwerkcomponenten en verbindingen die door de Opdrachtgever zijn afgenomen bij andere leveranciers en providers. Zou u deze drie eisen kunnen aanpassen met een voorwaarde dat de Inschrijver de beheerde netwerkomgeving levert met eigen diensten, waarbij de Inschrijver eigenaar is van de apparatuur?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Niet akkoord. U moet als onderdeel van de ICT-Prestatie een netwerkupgrade uitvoeren. Daarin kunt u het vervangen van apparatuur meenemen, zodat u vervolgens het beheer uitvoert met door u gekozen apparatuur. Daarnaast is er altijd iets als overmacht (zoals gedefinieerd in 6:75 BW).                                                                                                        |
| 139      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E109, pagina 12               | Kan Opdrachtgever verschillende site-to-site VPN's specificeren? Graag ontvangt de Inschrijver specificaties met betrekking tot de locaties, bandbreedte en provider van deze site-to-site VPN's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | VPN-tunnels (IPSEC)<br>• Begraafplaats<br>• Leverancier Oracle omgeving<br>• Leverancier VMware omgeving<br>• Leverancier Documentensysteem<br>• Leverancier Camerasysteem<br>• Azure omgeving Gemeente<br>Deze lopen over de bestaande internetverbinding heen en hebben dan ook geen provider.                                                                                                   |
| 140      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E105, pagina 11               | Kan Opdrachtgever specificeren welke Internet- en WAN-verbindingen dienen door inschrijver te worden gemonitord? Graag ontvangt de Inschrijver specificaties met betrekking tot de locaties, bandbreedte en provider van deze verbindingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - Een Business Fiber 250 internetaansluiting van Delta Fiber;<br>- Een 30Mb Gemnet verbinding van KPN;<br>- DataWeb ADSL (Vredehof);<br>- DeltaFiber Business 50 (Raadzaal; zie ook antwoord vraag 37);<br>- Deltafiber Fiber 10 Mb (t.b.v. camera vrachtwagenparkeerplaats).                                                                                                                      |
| 141      | Bijlage 6 Prijzenblad, regel 12                              | Opdrachtgever vraagt voor het beheer kantooromgeving één vaste prijs uit. Echter, door de migratie naar de public cloud zal ook het aantal cloud-resources toenemen en daarmee ook de beheerlast. Is Opdrachtgever bereid om het beheertarief voor de kantooromgeving te baseren op een PxQ model?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee. Opdrachtgever verwacht dat de beheerlast zelfs minder wordt nadat de fysieke datacenteromgeving is uitgefaseerd.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 142      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E103, pagina 11               | Verwacht de Opdrachtgever nog een on-prem omgeving na het uitschakelen van de huidige fysieke datacenteromgeving? Indien ja, kan de Opdrachtgever specificeren welke hardwarecomponenten zullen achterblijven en waarvoor de bestaande firewall kan worden ingezet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 143      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E101, pagina 11               | Kan de Opdrachtgever specificeren welke apparatuur buiten de scope van een netwerkverbinding nodig heeft? Graag ontvangt de Inschrijver specificaties met betrekking tot de locaties van deze apparaten en de benodigde bandbreedte per apparaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | We kunnen niet nader specificeren dan wat nu is aangegeven in het PvE. Apparatuur is nu aangesloten op een 1Gb-switchpoort.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 144      | Bijlage 8 programma van Eisen, E85, pagina 9                 | Omgeving is volledig gebaseerd op Azure/M365. Gegadigde is afhankelijk van de beschikbaarheid van Azure. Is Opdrachtgever bereid om deze eis afhankelijk te maken van de beschikbaarheid van Azure/M365?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis E 85 wordt: De door Opdrachtnemer beheerde kantoorautomatiseringsomgeving heeft een beschikbaarheid van 99,5%. Indien er sprake is van niet-beschikbaarheid ten gevolge van overmacht, zoals gedefinieerd in artikel 6:75 BW, dan wordt dit Opdrachtnemer niet aangerekend en wordt deze periode van niet-beschikbaarheid niet meegenomen in de berekening van het beschikbaarheidspercentage. |
| 145      | Bijlage 8 programma van Eisen, E72, pagina 9                 | "Opdrachtnemer is verantwoordelijk het technisch en functioneel leveren van ... en Azure". Deze eis is erg breed geformuleerd (alle Azure diensten terwijl er een VASTE prijs gerekend wordt). Is Opdrachtgever bereid om deze eis te beperken tot de M365 diensten, exclusief Azure?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nee. Opdrachtgever levert zelf de licenties en zoals ook aangegeven in antwoord op vraag 130 rekent Opdrachtgever ook de Azure-consumptie af. Het gaat om het beheer van de huidige Azure-tenant. Zie ook antwoord vraag 61.                                                                                                                                                                       |
| 146      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E100, pagina 11               | Kan Opdrachtgever aangeven per locatie wat de aantallen benodigde accesspoints zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 23 in Gemeentehuis<br>7 in Evertshuis<br>4 in Driewerf                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 147      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E98, pagina 11                | Kan Opdrachtgever aangeven per locatie wat de aantallen benodigde switches zijn met de poort aantallen (8/24/48)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie p. 2 van nieuwe bijlage 13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 148      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E96, pagina 10                | De Opdrachtgever gaat een contract aan voor een periode van 4 jaar, met de mogelijkheid tot verlenging van nog eens 4 jaar. Gedurende deze periode van 8 jaar zal de LAN/WAN/Wifi-apparatuur ongetwijfeld eenmaal worden vervangen in het kader van Life-Cycle-Management. De Inschrijver ziet aanzienlijke meerwaarde voor de Opdrachtgever in het afnemen van een nieuwe netwerkomgeving op basis van een As a Service dienst. Op deze manier neemt de nieuwe leverancier tevens de verantwoordelijkheid voor life-cycle-management op zich en kan hij ervoor zorgen dat de Opdrachtgever altijd over de nieuwste hardware beschikt. Mag de Inschrijver ook een nieuwe netwerkomgeving aanbieden op basis van een dienst waarbij het eigendom bij de Inschrijver ligt?                                                                                                      | Nee. Opdrachtgever ziet hierin een te groot risico i.g.v. een leverancierswisseling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 149      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E96, pagina 10                | Kan de Opdrachtgever toelichten wat de reden is voor de vereiste in Eis 96 om eigenaar te worden van de apparatuur, terwijl in Eis 91 wordt aangegeven dat beheerde diensten worden afgenomen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zie antwoord vraag 148.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Ref. nr. | Onderwerp                                                           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 150      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E93, pagina 10                       | Heeft inschrijver de vrijheid haar eigen standaarden en merken te hanteren t.a.v de netwerk en netwerksecurity relateerde oplossingen?                                                                                                                                            | Ja, zolang aan de eisen van Opdrachtgever, zoals gespecificeerd in de Aanbestedingsstukken, wordt voldaan.                                                                                                                                |
| 151      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E92, pagina 10                       | Kan Opdrachtgever de netwerkcomponenten in de huidige netwerkomgeving specificeren die moeten worden geüpgraded? Graag ontvangt de inschrijver informatie over het type, aantal en softwareversies van deze componenten, zodat we de kosten nauwkeurig kunnen inschatten.         | Alle switches zijn end-of-life. Opdrachtgever wil een zero trust omgeving en zie verder bijlagen 10, 11 en 13.                                                                                                                            |
| 152      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Op basis van welke condities is de Opdrachtnemer resultaatverplicht na drie maanden? Kunt u deze condities en voorwaarden specificeren?                                                                                                                                           | Zoals gespecificeerd in de Aanbestedingstukken.                                                                                                                                                                                           |
| 153      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | In het kader van het waarborgen van continuïteit lijkt het ons onverstandig om de huidige omgeving(en) "as-is" te laten overnemen door de nieuwe leverancier. Wat is de reden achter deze beslissing om de omgevingen "as-is" over te nemen?                                      | Eenvoud, efficiëntie en snelheid.                                                                                                                                                                                                         |
| 154      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E86, pagina 10                       | Voor welke applicaties in Bijlage 11 is het technisch beheer niet belegd bij een derde applicatieleverancier en dient het te verzorgd worden door de inschrijver?                                                                                                                 | Onder technisch applicatiebeheer valt o.a. deployment, patchen en updaten. Zodoende is Opdrachtnemer dan voor alle in de tabel "Applicaties gepubliceerd via Intune" in bijlage 11 genoemde applicaties de technisch applicatiebeheerder. |
| 155      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Hoe schat aanbestedende dienst de IT-volwassenheid in van de eindgebruikers m.b.t. het gebruik van de werkplek (Windows 10/11 en M365 functionaliteiten)? Verwacht aanbestedende dienst dat inschrijver een adoptieprogramma meeneemt in zijn oplossing?                          | Men werkt in de basis al met Teams, OneDrive en Office 365. Dus alleen voor zaken die voor de gebruiker sterk afwijken van het huidige gebruik is een instructietraject voor gebruikers noodzakelijk.                                     |
| 156      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Gebruikt de aanbestedende dienst een Service Management systeem en zo ja, welke is dat? Verwacht de dienst een koppeling tussen dit systeem en het systeem van de inschrijver?                                                                                                    | Opdrachtgever heeft geen IT Management Systeem.                                                                                                                                                                                           |
| 157      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Wordt in de huidige situatie al gebruik gemaakt van Conditional Access op de werkplek?                                                                                                                                                                                            | Ja.                                                                                                                                                                                                                                       |
| 158      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Hebben gebruikers in de huidige situatie local admin rechten op hun laptop? Zo ja, waarom zijn deze rechten noodzakelijk? Zo niet, waarom niet? Of bestaat er een mix van beide?                                                                                                  | Nee. Geen local admin-rechten. Software wordt gedistribueerd via Intune.                                                                                                                                                                  |
| 159      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Maakt de aanbestedende dienst al gebruik van dataclassificatie. Zo niet, verwacht aanbestedende dienst hiervoor een oplossing van inschrijver?                                                                                                                                    | Nee, er wordt (nog) geen dataclassificatie actief toegepast, maar wel beschikbaar in O365. Nee, Opdrachtgever verwacht van Inschrijver geen oplossing hiervoor.                                                                           |
| 160      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Op welke wijze heeft de aanbestedende dienst de backup van M365 data (OneDrive, Exchange Online en Sharepoint Online) ingeregeld. Verwacht aanbestedende dienst hiervoor een oplossing van inschrijver? Zo ja, hoeveel bron data betreft het en met welke frequentie en retentie? | Druva.                                                                                                                                                                                                                                    |
| 161      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Is migratie van groepsdata naar Sharepoint Online/Teams noodzakelijk? Zo ja, wat is de totale grootte van de te migreren groepsdata? Heeft de aanbestedende dienst Sharepoint/Teams omgeving al ingericht en voert hier functioneel beheer op uit?                                | Nee. Zie antwoord op vraag 27.                                                                                                                                                                                                            |
| 162      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Is migratie van persoonlijke opslag (home-drive) naar OneDrive noodzakelijk? Zo ja, hoeveel gebruikers betreft het en wat is de totale grootte van de te migreren mailopslag?                                                                                                     | Zie antwoord op vraag 27.                                                                                                                                                                                                                 |
| 163      | Bijlage 12 – Beschrijving fysieke datacenter omgeving, algemeen     | Er is een on-premises Exchange server actief. Kan aanbestedende dienst aangeven voor welke functionaliteiten deze wordt ingezet?                                                                                                                                                  | Zie antwoord op vraag 26.                                                                                                                                                                                                                 |
| 164      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Is migratie van on-premises Exchange naar Exchange Online noodzakelijk? Zo ja, hoeveel mailboxen betreft het (inclusief groepsmailboxen) en wat is de totale grootte van de te migreren mailopslag?                                                                               | Nee. Is al gebeurd.                                                                                                                                                                                                                       |
| 165      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Het leveren van de MFP's en het beheer van de printomgeving is buiten scope. In de huidige on-premises infrastructuur staat een Canon Uniflow printserver. Is aanbestedende dienst voornemens om naar de Uniflow Online cloud print oplossing te migreren?                        | Opdrachtgever heeft allebei.                                                                                                                                                                                                              |
| 166      | Bijlage 12 – Beschrijving fysieke datacenter omgeving, algemeen     | Welke partij(en) is (zijn) in de huidige situatie verantwoordelijk voor het beheer van de infrastructuur in het on-premises datacenter?                                                                                                                                           | Opdrachtgever en een externe leverancier.                                                                                                                                                                                                 |
| 167      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.4.2                              | Welke partij levert in de gewenste situatie DHCP/DNS services?                                                                                                                                                                                                                    | Interne MS DHCP services                                                                                                                                                                                                                  |
| 168      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Wie voert in de huidige situatie het functioneel applicatiebeheer uit (aanbestedende dienst, leverancier, anders)?                                                                                                                                                                | Aanbestedende Dienst.                                                                                                                                                                                                                     |
| 169      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Wie voert in de huidige situatie het technisch applicatiebeheer uit (aanbestedende dienst, leverancier, anders)?                                                                                                                                                                  | Aanbestedende Dienst en externe leverancier.                                                                                                                                                                                              |
| 170      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Welke applicaties zijn bijzonder of belangrijk om aanvullende toe te lichten?                                                                                                                                                                                                     | Geen specifieke applicaties, maar i.v.m. klantcontact de afdeling Burgerzaken. Zie bijlage 11 en antwoord op vraag 67.                                                                                                                    |
| 171      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Is er sprake van applicaties (client/server) die een backend component in een datacenter hebben? Indien ja, om welke toepassingen gaat het dan?                                                                                                                                   | Ja. CSAM (PinkRocade), NedBGT (CADAC groep) en de remote toegang tot de CAD-werkplekken (Citrix).                                                                                                                                         |
| 172      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Zijn er in de nieuwe situatie werkplek applicaties die de Active Directory nodig hebben?                                                                                                                                                                                          | UniFlow.                                                                                                                                                                                                                                  |
| 173      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Welke internet browsers zijn in gebruik? Indien meerdere browsers, wat is hiervan de reden (applicatie afhankelijkheid, installatievrijheid, vanuit het verleden, etc)?                                                                                                           | Edge, Chrome en Safari. Edge en Chrome om niet afhankelijk te zijn van één. Safari voor iOS devices.                                                                                                                                      |
| 174      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Welke onderdelen van Microsoft 365 zijn er in gebruik (Exchange Online, OneDrive, Sharepoint Online, Teams, PowerApps, anders)?                                                                                                                                                   | Exchange Online, OneDrive, SharePoint Online, Teams, PowerApps, etc.                                                                                                                                                                      |

| Ref. nr. | Onderwerp                                                           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 175      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Wie beheert/beheren in de huidige situatie de Microsoft 365 omgeving (aanbestedende dienst, leverancier)?                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Aanbestedende Dienst en leverancier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 176      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Is Windows Hello for Business al in gebruik? Zo ja, met pin, vinger en/of gezicht?                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 177      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Hoe is single sign on (SSO) in de huidige situatie geregeld (SAML, ADFS, oAuth, etc) ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SAML en oAuth.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 178      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Welke vormen van MFA zijn er in gebruik? Is Microsoft Authenticator al in gebruik c.q. moet deze in de nieuwe situatie gebruikt gaan worden?                                                                                                                                                                                                                                                  | Microsoft Authenticator en een beperkt aantal MFA via spraak (ook MS).                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 179      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Hoe is Entra ID gekoppeld aan de AD (Entra ID Connect?), waar draait deze koppeling en welke partij is verantwoordelijk voor het beheer van deze koppeling?                                                                                                                                                                                                                                   | Entra ID Connect draait op de DC in Azure. Huidig: Aanbestedende Dienst, na ingaan Overeenkomst: Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                   |
| 180      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Welke bestaande tenant(s) heeft de aanbestedende dienst in gebruik (gemeenteabc.onmicrosoft.com), waarvoor is (zijn) deze tenant(s) in gebruik (Azure, M365, anders) en welke partij is verantwoordelijk voor het beheer van deze tenants(s)?                                                                                                                                                 | Bestaande tenant heet: gemeentebodegraven.onmicrosoft.com. In gebruik voor MS 365 en Azure. Nu in beheer bij Aanbestedende Dienst en Leverancier, na ingaan Overeenkomst voert Opdrachtnemer het beheer.                                                                                                                                          |
| 181      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Maakt de aanbestedende dienst gebruik van een identiteit- en/of autorisatie mngt systeem zoals Tools4Ever HelloID, Sailpoint IdentityIQ of Okta?                                                                                                                                                                                                                                              | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 182      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Maakt de aanbestedende dienst in de huidige en nieuwe situatie gebruik van een HRM-systeem als bron voor de identiteiten? Zo ja, is er een koppeling tussen het HRM-systeem en de AD?                                                                                                                                                                                                         | Nee. Geen koppeling tussen AD en HRM-systeem. Staat nog wel op de projectenlijst.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 183      | Bijlage 11 – Beschrijving fysieke datacenter omgeving, algemeen     | In het verlengde van de vorige vraag: is in de nieuwe situatie de Active Directory ook nog noodzakelijk? Zo ja, waar draait deze AD en welke partij is hiervoor verantwoordelijk?                                                                                                                                                                                                             | Als datacenter weg is, is de AD in theorie niet meer nodig. In nieuwe situatie Opdrachtnemer verantwoordelijk.                                                                                                                                                                                                                                    |
| 184      | Bijlage 12 – Beschrijving fysieke datacenter omgeving, algemeen     | Is er in de huidige situatie sprake van een on-premises Active Directory? Zo ja, waarvoor is deze AD noodzakelijk en welke partij is verantwoordelijk voor het beheer (aanbestedende dienst, leverancier)                                                                                                                                                                                     | Ja. Nu in beheer bij Aanbestedende Dienst, na ingaan Overeenkomst voert Opdrachtnemer het beheer.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 185      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Welke partij voert in de huidige situatie het beheer uit van de smartphones en de tablets? Is dat de aanbestedende dienst zelf of een leverancier?                                                                                                                                                                                                                                            | Zittende leverancier voor de Servicedesk en Aanbestedende Dienst. Na ingaan Overeenkomst voert Opdrachtnemer het beheer.                                                                                                                                                                                                                          |
| 186      | Bijlage 11 – Beschrijving kantoorautomatiserings omgeving, algemeen | Welke partij voert in de huidige situatie het beheer uit van de laptops en desktops? Is dat de aanbestedende dienst zelf of een leverancier?                                                                                                                                                                                                                                                  | Zittende leverancier voor de Servicedesk en Aanbestedende Dienst. Na ingaan Overeenkomst voert Opdrachtnemer het beheer.                                                                                                                                                                                                                          |
| 187      | Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.4.1                              | Beschikt de aanbestedende dienst in de huidige situatie over een persona overzicht met een inschatting van het aantal medewerkers per persona? Onder persona verstaan wij een groep gebruikers die gebruik maken van bepaalde ICT-middelen.                                                                                                                                                   | Zie vraag 121.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 188      | Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.4.1                              | Lopen er op dit moment andere ICT-projecten bij de aanbestedende dienst die een mogelijke relatie hebben met deze aanbesteding?                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie vraag 24.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 189      | Bijlage 8 Programma van Eisen, E83, pagina 9                        | Bij Eis83 wordt het volgende geëist: "Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van deze licenties." Welke beheeractiviteit wordt er verwacht, gezien het feit dat u de benodigde licenties hebt aangeschaft via een andere softwareleverancier? De mutaties van deze licenties moeten ook via deze softwareleverancier worden beheerd, conform de regels van bijvoorbeeld Microsoft. | Voornamelijk toekennen en compliance monitoren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 190      | Bijlage 8 Programma van Eisen, pagina 8                             | Maken uw medewerkers gebruik van lokaal geïnstalleerde applicaties en webapplicaties in hun huidige werkplekomgeving?                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 191      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 7.2.2                              | Kunt u bevestigen dat figuren, tekeningen en tabellen niet meegerekend worden in het totale aantal woorden?                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie vraag 52 voor plaatjes (= figuur en tekening). Woorden in tabellen in een document kan een tekstverwerker gewoon tellen, dus daar geldt het niet voor.                                                                                                                                                                                        |
| 192      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 7.2.1                              | In de paragraaf 7.2.1 wordt vermeld: "Eénmalige projectkosten upgraden netwerk (nader te specificeren)." Hierbij wordt de term "nader te specificeren" gebruikt. Wat wordt hier precies mee bedoeld? Het is van belang om te upgrade netwerk componenten nauwkeurig te beschrijven, zodat alle inschrijvers een duidelijk beeld hebben van wat meegenomen moeten worden in de project.        | U levert hiervoor een plan aan. Dat is de nadere specificatie. Wat de gemeente heeft blijkt vnl. uit bijlage 10, 11 en PvE. Uitgangspunt is een zero trust netwerk omgeving waarbij bezoekers en medewerkers van Opdrachtgever gebruikmaken van hetzelfde publieke netwerk. Aan u dit in een plan te beschrijven en kosten hiervoor op te voeren. |
| 193      | Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.3                                | Neemt u momenteel zowel de eerstelijns ICT-Servicedesk als tweedelijns ondersteuning voor kantoorautomatisering af van dezelfde externe leverancier? Indien niet, wat is uw reden om het aantal aanspreekpunten te verminderen?                                                                                                                                                               | Verschillende contracten. Zelfde leverancier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 194      | Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.2.                               | Wat is uw inschatting voor de omvang van de kosten? Hebt u een plafondprijs in gedacht?                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Opdrachtgever is van mening dat het noemen van een prijsplafond een zuivere marktwerking in de weg zit.                                                                                                                                                                                                                                           |
| 195      | Bijlage 06 – Prijzenblad en Wensenformulier                         | Kan Aanbestedende dienst Bijlage 06 – Prijzenblad en Wensenformulier als twee afzonderlijke documenten beschikbaar stellen? In TenderNed dient het Prijzenblad namelijk op een andere locatie geupload te worden dan het Wensenformulier.                                                                                                                                                     | Als u <i>Bijlage 06 – Prijzenblad en Wensenformulier</i> upload op de locatie van het Prijzenblad, hoeft u deze bijlage niet nogmaals te uploaden bij het Wensenformulier. U voldoet met éénmaal de volledige Excel te uploaden.                                                                                                                  |

| Ref. nr. | Onderwerp                                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 196      | Aanbestedingsleidraad, blz. 17, 4.2.1 Kwaliteitsborging | Aanbestedende dienst vraagt kwaliteitsborging conform ISO 9001:2015/EN 29000.<br>Kan Aanbestedende dienst aangeven wat de reden is dat ISO 29000 wordt uitgevraagd.<br>ISO 29000 wordt namelijk gebruikt als kwaliteitsborging binnen de petrochemische industrie en Inschrijver is hierop niet gecertificeerd.<br><br>Mag Inschrijver volstaan met het overleggen van enkel het ISO 9001:2015 certificaat teneinde te voldoen aan de kwaliteitsborging? | Akkoord. Zie par. 4.2.1 nieuwe versie (1.1) van de Aanbestedingsleidraad (wijzigingen zijn geel gearceerd).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 197      | Programma van EisenEis 4                                | Vaste prijzen ongeacht de gevraagde aantallen door Opdrachtgever: Is het correct om te mogen aannemen dat bij de regels waar aantallen genoemd worden, de totaal door te belasten kosten afhankelijk zijn van fluctuaties in die aantallen?                                                                                                                                                                                                              | Er wordt hier bedoeld dat er geen staffels worden gehanteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 198      | Programma van EisenEis 21                               | Geldt dit ook voor potentieel in te zetten producten van derden waarvoor opdrachtgever de optie heeft de licenties hiervan over te nemen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Als hier goede afspraken over worden gemaakt en deze eis blijf overeind, dan is dat bespreekbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 199      | Programma van EisenEis 19                               | Kunt u een nadere duiding aangeven van deze eis in het bijzonder ten aanzien van de bijzondere positie van opdrachtgever en bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen?                                                                                                                                                                                                                                                                       | Zoals bij mogelijke fusies en aangaan van gemeenschappelijke regelingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 200      | Programma van EisenEis 24                               | Leasetermijnen worden in de regel voor meerdere jaren afgesloten (3 tot 5 jaar). Is opdrachtgever bereid om bij contractbeëindiging de resterende looptijd over te nemen of af te kopen?                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nee. Opdrachtgever wil geen eigenaar meer worden van laptops en aanverwanten. Opdrachtgever stelt niet dat het lease hoeft te zijn. Er zijn andere opties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 201      | Programma van EisenEis 29                               | € 50 voor een enigszins professionele wireless headset lijkt erg weinig. Heeft opdrachtgever een merk en type in gedachte? Dit in relatie tot eis 30 waar 'A-kwaliteit producten' worden uitgevraagd.                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie antwoord opvraag 53.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 202      | Programma van EisenEis 54                               | Kunt u nader omschrijven wat u onder 'Zero Touch Deployment' met deployment bedoelt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Proces waarbij apparaten volledig geconfigureerd en gebruiksklaar worden geleverd, zonder dat er een interne medewerker naar moet omkijken. Een medewerker logt in met zijn inloggegevens en kan meteen aan de slag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 203      | Programma van EisenEis 55                               | Bij een verloren of gestolen device (laptop) gaat opdrachtnemer er vanuit dat zij schadeloos wordt gesteld. Gaat u daarmee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Akkoord. Zie antwoord vraag 450.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 204      | Programma van EisenEis 80                               | Hoe ziet u de combinatie van un-managed smartphones en veilige toegang tot bedrijfsapplicaties en bronnen? Doelt u hier op MAM-beheer (die zo zijn beperkingen kent)?                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Het is aan Opdrachtnemer de technische invulling hieraan te geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 205      | Programma van EisenEis 80                               | Mogen wij aannemen dat ook de iPads met InTune worden beheerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Intune en Apple Business Manager.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 206      | Programma van EisenEis 85                               | Per welke tijdseenheid meet u de beschikbaarheid van 99.5% (de 'Totale tijd periode')?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Drie meest recente maanden. Zie ook definitie in bijlage 8.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 207      | Programma van EisenEis 100                              | Is het Wifi-netwerk en de dekking daarvan op dit moment afdoende?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 208      | Programma van EisenEis 120                              | Zijn de hiermee gemoeid zijnde kosten inclusief of verloopt dit via het change-proces?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Via wijzigingsproces zoals gespecificeerd in eis E 164. Maar in principe vallen alle wijzigingen binnen de ICT-Prestatie en kunnen hiervoor geen aparte kosten in rekening worden gebracht. Alleen voor grote wijzigingen kunnen eventueel aanvullende financiële afspraken worden gemaakt. Uitgangspunt is dat het wijzigingsproces een standaard onderdeel is van de beheertaken die onderdeel zijn van de ICT-Prestatie. En dus alle wijzigingen in principe binnen de dienstverlening vallen. Zie ook antwoord vragen 78 en 482. |
| 209      | Programma van EisenEis 147                              | Een belangrijke oplossing voor het voorkomen van (P1) verstoring is investeren in een redundante ICT-omgeving waarbij zoveel mogelijk single-points of failure worden voorkomen. Bent u bereid dit mee te wegen in de prijsstelling?                                                                                                                                                                                                                     | Nee, dit wordt niet apart meegewogen in de prijsstelling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 210      | Programma van EisenEis 169 / 210                        | Geldt dit ook voor de vele wijzigingen die Microsoft doorvoert in haar Office applicaties?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 211      | AlgemeenOvername personeel                              | Is er bij deze uitbesteding sprake van wettelijke overname van personeel?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 212      | Programma van Eisen Eis 192                             | Kunt u de scope voor deze activiteit nader duiden? Geldt dit bijvoorbeeld ook voor het gebruik van diverse softwareproducten (zoals Office)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Als er significante wijzigingen t.o.v. de 'as-is' situatie komen, dan dienen medewerkers hierin te worden meegenomen middels een instructie. Dit geldt niet voor Office of andere softwarepakketten die Opdrachtgever aanschaf, wel voor dienstverlening die onder de ICT-Prestatie valt.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 213      | Programma van EisenEis 168                              | Kunt u voor deze eis een uitzondering maken voor noodreparaties voor zero-day exploits?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | In geval van acute noodreparaties kan de documentatie ook na de reparatie worden opgeleverd evenals een regressietest. Dit betreft wel een uitzonderlijke situatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 214      | Programma van EisenEisen 130, 131, 132, 133             | Kunt u een objectieve waarden/meetinstrumenten/context koppelen aan de termen 'de-facto' en 'significant'? Bijvoorbeeld een benchmark tussen NL-gemeentes?                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 'De facto' betekent in de markt gebruikelijk en 'significant' als bijvoorbeeld de prijs van de marktpartij statistische significant afwijkt van het gemiddeld in de markt voor hetzelfde product of dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 215      | Programma van EisenEis 116 en 117                       | Zijn deze verstoringen exclusief verstoringen als gevolg van verstoringen bij third-party leveranciers voor de WAN-verbindingen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Indien er sprake is van een verstoring ten gevolge van overmacht, zoals gedefinieerd in artikel 6:75 BW, dan wordt dit Opdrachtnemer niet aangerekend en wordt deze verstoring niet meegenomen in de berekening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 216      | Bijlage 11Office licenties                              | U beschikt momenteel over M365 en O365 licenties. Waarom heeft u dit onderscheid gemaakt? En ben u bereid dit aan te gaan passen nadat de nieuwe werkplek wordt geïntroduceerd?                                                                                                                                                                                                                                                                          | Wij hebben dit reeds rechtgetrokken en hebben nu alleen nog MS365 (410x) en geen Office365 licenties meer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 217      | Programma van EisenEis 44                               | Heeft opdrachtgever op dit moment de mogelijkheid devices af te nemen via Vodafone?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 218      | Bijlage 6 prijzenbladKosten fysieke werkplek            | Kunt u aangeven welke aantallen u wenst van de 14 en 15,6 inch laptops?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nee. Dat is niet bekend, omdat dat afhankelijk is van van welke laptops het beheer wordt overgenomen en van welke niet. 14" of 15.6" wordt door de medewerkers zelf gekozen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 219      | Bijlage 6 prijzenbladKosten infra                       | Is Beheer kantoorautomatiseringsomgeving inclusief IaaS en PaaS componenten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Het is zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 220      | Bijlage 6 prijzenbladKosten infra                       | Voor en na de migratie kunnen de verschillen nu erg slecht geduid worden. Is het uitgangspunt dat hier de toekomstige versie van de infrastructuur wordt begroot?                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ervan uitgaande dat u het heeft over het kopje "Beheer netwerkomgeving", dan levert u als onderdeel van uw Inschrijving een plan aan zoals u de netwerkomgeving gaat inrichten en dat is ook wat u straks gaat beheren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 221      | Leidraad 2.5Werkplek inhuur                             | Welk voordeel denkt u te behalen bij het aanbieden van laptops voor inhuurmedewerkers?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eenvoud in werkwijzen en beveiliging en geen afhankelijkheid van verschillende OS'en en versies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Ref. nr. | Onderwerp                                     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 222      | Bijlage 12HW/SW overzicht                     | Kunt u een meer gedetailleerd overzicht (bijv. RVtools) opleveren van de huidige systemen en software versies?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie p. 3 t/m 5 van nieuwe bijlage 13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 223      | Leidraad 2.4.2Overdracht verantwoordelijkheid | Is het mogelijk om voor alle bestaande hard- en software nog onderhoud af te nemen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 224      | Leidraad 2.4.1 Huidige situatie               | 'opdrachtgever is bezig de huidige datacenteromgeving uit te faseren': kun u aangeven op welke wijze u dit doet? En welke systemen op welke wijze zijn uitgefaseerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie antwoord vragen 24 en 33.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 225      | GIBIT 2023, Artikel 16                        | <p>Artikel 16 in zijn geheel vervangen door:</p> <p>16.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.</p> <p>16.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;</li> <li>•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.</li> </ul> <p>16.3Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.</p> <p>16.4Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.</p> <p>16.5De 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.</p> <p>16.6De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</p> <p>a.schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;</p> <p>b.schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;</p> <p>c.schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;</p> <p>d.kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht</p> | Niet akkoord. Zie ook de antwoorden op de vragen 8, 9, 10, 11 en 106.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 226      | GIBIT 2023, Artikel 3, lid 3                  | <p>Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."</p> <p>Goede informatievervalsing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Voor de goede informatievervalsing zijn de Aanbestedingsstukken opgesteld en zijn de vragenrondes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 227      | GIBIT 2023, Artikel 3, lid 2 i)               | <p>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."</p> <p>Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Voor de goede informatievervalsing zijn de Aanbestedingsstukken opgesteld en zijn de vragenrondes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 228      | GIBIT 2023, Algemeen                          | <p>Algemeen: Aanbieder meent dat de GIBIT voorwaarden zeer specifiek zijn geschreven voor ICT contracten en derhalve niet geschikt zijn voor, bijvoorbeeld, telecommunicatiediensten en daaraan verbonden diensten.</p> <p>In het commentaar heeft aanbieder niet alleen rekening gehouden met de in de eerste zin genoemde vaststelling, maar ook met het commentaar dat door Nederland ICT is gegeven op de (concept) voorwaarden voor zover dit commentaar voor aanbieder relevant is en niet reeds in de definitieve tekst opgenomen is.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Geen vraag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 229      | Bijlage 08 - Programma van Eisen; E 24        | Eist aanbestedende dienst over de mogelijkheid te kunnen beschikken om apparatuur maandelijks in te kunnen leveren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja, bijvoorbeeld als iemand uit dienst gaat, maar de ingenomen apparatuur kan opnieuw worden verstrekt aan een nieuwe medewerker of ter vervanging van een kapot of verloren apparaat.                                                                                                                                                                                                                  |
| 230      | Bijlage 08 - Programma van Eisen; E 78        | Inschrijver wil graag een goede inschatting kunnen maken van de te verwachten beheerslast. Kan aanbestedende dienst inzichtelijk maken wat er in Azure draait?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie antwoord vraag 61.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 231      | Bijlage 08 - Programma van Eisen; E 121       | Kunt u aangeven hoeveel support behoefte er op dit moment is bij Aanbestedende Dienst? Hoeveel support calls (1e, 2e, 3e lijns) hoeveel tijd is ermee gemoeid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Zie p. 1 van de nieuwe bijlage 13 voor een overzicht van de tickets voor de periode oktober 2023 tot en met februari 2024. Hoeveel tijd de huidige leverancier van de Servicedesk daaraan kwijt is, is onbekend.</p> <p>Er wordt op dit moment i.i.g. 1 fulltime tweedelijns systeembeheerder voor de tweedelijns tickets en changes voor de kantoorautomatisering en netwerkomgeving ingehuurd.</p> |
| 232      | E 185                                         | Kunt u nader toelichten waar aanbestedende dienst verwacht dat de scheiding komt te liggen tussen Inschrijver en het externe SOC? Welke partij doet monitoring, welke partij voert patches door etc.?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie antwoord op vragen 73 en 236.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 233      | Bijlage 06 - Prijzenblad en Wensenformulier   | Kunt u bij de devices, waarvan het beheer overgenomen moet worden, aangeven hoe oud deze zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie antwoord vraag 93.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Ref. nr. | Onderwerp                        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 234      | Eis E 36                         | In de markt is USB-C de standaard aan het worden en laptops zijn daarom vaker uitgerust met 2x USB-C en 1x USB 3.2 Gen 1. Gaat aanbestedende dienst akkoord met laptops die deze specificatie hebben?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 235      | Fysieke datacenter               | Kunt u een overzicht aanleveren van de VM's (naam, rol, etc.) zodat inschrijver een goede inschatting kan maken van complexiteit en tijd die benodigd is voor het uit faseren van het datacenter?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zie bijlage 12 en nieuwe bijlage 13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 236      | Licenties en SOC                 | Aanbestedende dienst wenst het aantal leveranciers terug te brengen. Enkele diensten die nu buiten scope van de opdracht vallen zijn bij uitstek diensten die inschrijvers juist gewend zijn wel mee te leveren, zoals bijvoorbeeld het leveren van Microsoft Licenties en het leveren van een SOC-dienst. Aanbestedende dienst zou het aantal leveranciers verder terug kunnen brengen door deze zaken in scope van de opdracht te brengen. Wilt u deze genoemde zaken in scope van de opdracht brengen, zo nee, waarom niet?                                                                                                                                   | Hier zijn in veel gevallen langlopende contracten en afgesloten, die niet zomaar kunnen worden opgebroken. Daarnaast ziet Opdrachtgever de SOC-rol en de security operations (de dagdagelijkse preventie, mitigatie en curatie van beveiligingsrisico's en -incidenten) graag gescheiden. De SOC rol is een controlerende rol en kan gezien worden als een derdelijns functie conform het three-lines-of-defense model.                      |
| 237      | Laptop as-a-service              | Voor welke duur wenst aanbestedende dienst hardware as a service af te nemen? De looptijd van het onderliggende contract is bepalend voor de kosten die hiervoor maandelijks in rekening worden gebracht. In de markt is 4 jaar een gebruikelijke contracttermijn voor laptops as a service, voor smartphones en ipads is de contracttermijn vaker 2 tot 3 jaar. Wilt u aangeven welke contracttermijnen inschrijver moet hanteren per type device en gebruiker (eigen medewerkers versus ingehuude medewerkers)?                                                                                                                                                | De looptijd van het contract voor alle devices.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 238      | On-site Servicedesk              | Inschrijver begrijpt niet waarom de dagen van de week zijn genoemd op het prijsblad onder de optie; Meermaagse ON-SITE Servicedesk. Bedoelt u hier uit te vragen wat de kosten voor on-site servicedesk voor 1 tot en met 5 werkdagen? Of vermoedt u een verschil in kosten op verschillende dagen van de week? Kunt u dit verduidelijken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Opdrachtnemer levert sowieso als onderdeel van de ICT-Prestatie OFF-site servicedesk ondersteuning. Opdrachtgever wil weten wat de MEERKOSTEN zijn voor de vijf afzonderlijke werkdagen voor ON-site servicedesk ondersteuning. Als optie kan Opdrachtgever dan besluiten één of meerdere dagen ON-site servicedesk ondersteuning af te nemen. Wij vermoeden verschil in kosten, bijv. t.g.v. langere reistijden, parttime medewerkers, etc. |
| 239      | Headsets                         | Inschrijver heeft ruime ervaring met het leveren en beheren van headsets. Een headset voor professionele doeleinden (A-kwaliteit) heeft zelden tot nooit een prijs onder de € 50,-. Als aanbestedende dienst verwacht dat haar medewerkers telefoon- en videogesprekken met hoogwaardige geluidskwaliteit kunnen voeren, dan adviseert inschrijver de maximum prijs naar € 150,- te verhogen. Om vervolgens goed vergelijkbare headsets te kunnen vergelijken adviseert inschrijver tevens een minimum prijs van € 100,- op te nemen. Wilt u dit advies overnemen en zo niet, waarom niet?                                                                       | Zie antwoord op vraag 53.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 240      | ISAE3402 type II                 | U wenst een ISAE3402 type II verklaring. Inschrijver zal een rapport kunnen opleveren volgens ISAE3000 standaard en zoals in andere gevallen, verwachten wij dat dit ook voor u afdoende zou moeten zijn. In de gevraagde dienstverlening is namelijk geen sprake van een financieel aspect. ISAE3000 gaat in op de security van de dienst en betreft de niet financiële informatie. Heel relevant in onze ogen. Kunt u bevestigen dat de ISAE3000 standaard voldoende is en niet per se aan ISAE3402 hoeft te worden voldaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom het voor de opdracht van belang is ook financiële aspecten in het beheersingskader op te nemen? | Nee, wij bedoelen specifiek een ISAE3402 type 2 assurance rapport.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 241      | SOC diensten                     | Waarom worden SOC-diensten elders betrokken en is besloten de levering hiervan buiten scope van de opdracht te houden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Zie antwoord op vragen 73 en 236.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 242      | Microsoft Licenties              | Wat is de reden dat de benodigde Microsoft licenties elders worden betrokken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Onderdeel VNG aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 243      | bijlage 12 - Druva backup        | staat Opdrachtgever ervoor open om de backupprocessen via een ander softwarepakket te laten verlopen dat mogelijk meer mogelijkheden biedt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie antwoord vraag 57.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 244      | Bijlage 12                       | Is het de wens van de Gemeente om alle applicaties die op dit moment in het datacenter actief zijn te migreren naar een Cloud platform en zo ja, heeft de Gemeente laten onderzoeken of alle applicaties daarvoor lenen of is dit onderdeel van het advies dat u verwacht??                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Opdrachtgever heeft geen advies nodig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 245      | PVE E49                          | Voor goed helder beeld in helder verlichte ruimtes is ons advies op het scherm minimaal 400 NITS moet ondersteunen. Gaat u akkoord met de aanpassing van de eis naar minimaal 400 NITS?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De eis stelt geen eisen aan NITS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 246      | PVE E36 en E38                   | Wij nemen aan dat medewerkers hybride werken (thuislocaties of andere locaties buiten kantoor). Deze medewerkers zullen dan thuis alleen een laptop in gebruik nemen, ook voor videovergaderingen met bijvoorbeeld Teams. Wij adviseren voor de webcam van de laptop minimaal Full HD 1080 om de kwaliteit van het webcamsbeeld te waarborgen. Gaat u akkoord met de aanvullende eis voor de laptopwebcam naar Full HD 1080 ?                                                                                                                                                                                                                                    | Overbodig. Full-HD is een andere term voor 1080p of 1920x1080.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 247      | PVE E184                         | Hebt u een BIO / ENSIA handboek / draaiboek dat wij kunnen inzien om een inschatting te kunnen maken van de verwachtingen die u hebt rond rapportage?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee, er is geen draaiboek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 248      | leidraad 2.4.3                   | indien er meer locaties in scope zijn dan de op de netwerktekening vermelde locaties raadhuisplein en Julianastraat, kunt u een compleet overzicht aanleveren van de fysiek aanwezige netwerkinfrastructuur voor alle locaties die moeten worden heringericht?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee, van Driewerf en Vredeshof zijn geen netwerktekening. Het zijn kleine locaties (enkele werkplekken). Het netwerk bestaat daar uit niet meer dan een aantal Access Points en een switch of een router.                                                                                                                                                                                                                                    |
| 249      | leidraad 2.4.3                   | met betrekking tot de herinrichting van de netwerkinfrastructuur, is dit inclusief eventuele herbekabeling?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Als er in uw optiek herbekabeling noodzakelijk is dan dient u dit in uw plan en prijs mee te nemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 250      | Bijlage 6 - wensenformulier      | kunt u meer informatie verschaffen over de manier waarop u NTA8038 hebt geïmplementeerd en welke verwachtingen u hebt van de opdrachtnemer?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee, die hebben we niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 251      | Bijlage 6 - tab beheer overnemen | kunt u van de vermelde hardwaresystemen de leeftijd vermelden en in hoeverre alles is gedekt door garantie/aanvullende service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie antwoord vraag 93.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 252      | PVE E202                         | Welke rol of functie bij Opdrachtgever zal de acceptatietest coördineren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Intern projectleider.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 253      | PVE E201                         | Zijn de minimale acceptatiecriteria van Opdrachtgever reeds bekend en deelbaar met Opdrachtnemer?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee, dat is afhankelijk van wat Opdrachtnemer gaat veranderen aan de as-is situatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 254      | PVE E199                         | Is de algemeen Projectleider van Opdrachtgever volledig gemandateerd om besluiten te nemen ten aanzien van het Transitieproject?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 255      | PVE E196                         | Is de algemeen Projectleider van Opdrachtgever reeds aanwezig en daarmee bekend met de eigen organisatie (en haar verwachtingen en aandachtspunten)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 256      | PVE E194                         | Heeft Opdrachtgever gedurende het transitietraject resources beschikbaar bij haar andere leveranciers (onder andere van bedrijfsapplicaties) om gezamenlijk met Opdrachtnemer de transitie te realiseren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Opdrachtnemer neemt as-is over. Afhankelijk van wat hij wil aanpassen moet dit per applicatie worden bekeken. Overigens zijn de meest bedrijfsapplicaties webapplicaties en is dit niet relevant. Daarnaast levert de huidige leverancier gedurende (een nader overeen te komen deel) van die drie maanden een beheerder voor de overdracht.                                                                                                 |

| Ref. nr. | Onderwerp                     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 257      | PVE E194                      | Heeft Opdrachtgever gedurende de transitietraject de resources aan haar kant beschikbaar (inclusief eventuele vakantieperiodes en buiten reguliere kantoor tijden bij migratiemomenten) om gezamenlijk met Opdrachtnemer de transitie te realiseren?                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 258      | PVE E193                      | Beschikt Opdrachtgever over vaste onderhoudsmomenten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nee, nader af te stemmen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 259      | PVE E191                      | Is de benodigde hardware en toebehoren reeds beschikbaar vanuit Opdrachtgever of dient dit nog besteld te worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De fysieke ICT-werkplekken gaat Opdrachtnemer 'as a service' leveren. Zie o.a. eis E 47 voor een specificatie. Dus Opdrachtnemer zorgt voor de hardware.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 260      | PVE E188                      | Levert de huidige leverancier van Opdrachtgever de dienstverlening reeds conform de KPI's die Opdrachtgever straks van Opdrachtnemer verwacht?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 261      | PVE E188                      | Welke mate van overdracht (onder andere in kennis alsmede documentatie) mag Opdrachtgever verwachten van Opdrachtnemer en haar huidige leverancier?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Zie antwoord vraag 256.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 262      | PVE E187                      | Zijn er gedurende het Transitietraject andere trajecten die lopen bij Opdrachtgever welke invloed kunnen hebben op het Transitietraject?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie antwoord op vraag 24.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 263      | PVE E187                      | Is er tijdens het Transitietraject sprake van een changefreeze?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 264      | Leidraad 3.7                  | "Kan opdrachtgever de volgende stelling uit de leidraad toelichten: ""De Leverancier is zowel verwerker als verwerkingsverantwoordelijke. Het is niet nodig om een Verwerkersovereenkomst te sluiten."" Dit steekt qua AVG anders in elkaar, Opdrachtgever gaat uitbesteden en is verwerkingsverantwoordelijke voor de aanwezige data, Opdrachtnemer gaat automatisering beschikbaar stellen waarmee opdrachtgever deze data kan processen is daarvoor (technisch) verwerker. Een (standaard) verwerkersovereenkomst is aan te bevelen."      | Onderdeel van de Overeenkomst wordt een Verwerkersovereenkomst (Bijlage 1B). Zie par. 3.7 nieuwe versie (1.1) van de Aanbestedingsleidraad (wijzigingen zijn geel gearceerd).<br>In de rangorde van documenten komt de Verwerkersovereenkomst tussen de ondertekende Overeenkomst en het Verslag van verificatie in te staan. Zie par. 5.6 nieuwe versie (1.1) van de Aanbestedingsleidraad (wijzigingen zijn geel gearceerd). |
| 265      | bijlage 1 Art. 12.2           | Kan opdrachtgever ermee instemmen om deze bepaling aan te vullen dat de gebruikersvoorwaarden van derde leveranciers waarop delen van de dienst zijn gebaseerd door opdrachtgever zullen worden geaccepteerd, en dat deze bepaling daarmee wordt aangevuld ?                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nee. Zie art. 22.5 GIBIT 2023.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 266      | bijlage 1 Art. 9.10           | Kan opdrachtgever ermee instemmen om algemene prijsverhogingen van derde leveranciers (zoals Microsoft) die specifiek voor opdrachtgever worden ingekocht, waar inschrijver geen invloed op heeft, door te belasten en deze bepaling daarop aan te vullen ?                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee. (1) Opdrachtgever levert zelf de MS-licenties en (2) er is een marktconformiteitsclausule opgenomen middels de eisen E 130 tot en met E 133.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 267      | bijlage 1 Art. 9.8            | Mag inschrijver aannemen dat deze bepaling inzake 30% uitgestelde vergoeding bedoeld en beperkt is tot de implementatie en dat inschrijver voor de overige 70% een termijnmodel voor tijdens de transitie mag voorstellen ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie vraag 16.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 268      | bijlage 1 Art. 9.5 en 9.6     | Aangezien de levering van diensten onder de toepasselijke voorwaarden van de GIBIT wordt gedaan voegen de verwijzingen onder 9.5 en 9.6 niets toe, wat is het beoogde doel van deze bepalingen ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Opdrachtgever wenst dit expliciet te vermelden in de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 269      | bijlage 1 Art. 9.3            | Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat de vergoeding voor vooraf aangegeven licentiekosten benodigd voor de bouw en inrichting van de ICT-omgeving ook opeisbaar zijn nadat de licentie is geactiveerd in het transitieproject?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Welke licentie kosten doet u op? Opdrachtgever levert de licenties van de as-is situatie. Welke extra licenties went u aan te schaffen?                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 270      | bijlage 1 Art. 8              | Kan opdrachtgever een nadere toelichting geven op wat zij bedoelt met artikel 8 en een envelopprocedure ? (De zelfstandige werking van artikel 35 GIBIT is duidelijk, alleen de toevoeging van de werking en bedoeling van artikel 8 is dat niet.)                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Alle wachtwoorden die nodig zijn om de diensten die vallen onder de ICT-Prestatie uit te kunnen voeren zijn verzegeld voor Opdrachtgever ter beschikking. Opdrachtgever kan deze verzegeling in geval van nood (faillissement Opdrachtnemer, o.i.d.) verbreken en zodoende volledig beschikken over haar eigen omgevingen.                                                                                                     |
| 271      | bijlage 1 Art. 6              | Met de wijze waarop artikel 6.1 en 6.2 zijn geformuleerd bestaat er geen onderscheid meer tussen regulier beheer en onderhoud, waaronder patchmanagement, en wijzigingen (zoals een upgrade van server 2016 naar 2019). Staat opdrachtgever ervoor open om deze bepaling aan te passen en te laten verwijzen naar de dienstbeschrijvende contractbijlagen die onderdeel zijn van de offerte ?                                                                                                                                                 | Dat onderscheid kan in de SLA waarnaar wordt verwezen worden gespecificeerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 272      | bijlage 1 Art. 4.2            | Kan de deadline van 3 maanden voor de afronding van de implementatie worden geformuleerd als een doelstelling die gerealiseerd moet worden rekeninghoudend met de randvoorwaarden van het overeengekomen transitieplan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nee. Er geldt natuurlijk altijd een uitzondering voor overmacht, zoals gedefinieerd in artikel 6:75 BW.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 273      | bijlage 1 Art. 3              | Kan opdrachtgever de looptijd van 4 jaar nog toevoegen aan de overeenkomst ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Akkoord. Zie nieuwe versie (1.1) van Bijlage 1 (wijzigingen geel gearceerd).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 274      | Bijlage 1 Art. 1.1, 12.3      | Voor inschrijver is het gebruikelijk dat de overeenkomst de volgorde van de totstandkoming representeert om op het juiste detailniveau het aanbod op de uitvraag met elkaar overeen te komen, immers staan in de NvI, leidraad en inkoopvoorwaarden niet de levering van diensten beschreven. Kan opdrachtgever ermee instemmen om de dienstbeschrijvende contractbijlagen (Product/Diensten/, Catalogus, Transitieplan, Technisch ontwerp, XLA/SLA, Prijsmodel) als onderdeel van de offerte bovenaan in de contracthierarchie te plaatsen ? | Nee. NvI's en Aanbestedingsstukken staan in hiërarchie en definiëren de levering. Dienstbeschrijvende contractbijlagen zijn slechts afgeleiden hiervan. Zie ook antwoord vraag 424.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 275      | PVE EIS 101                   | Kan opdrachtgever toelichten om wat voor een netwerkverbinding hier bedoeld wordt? Mist opdrachtgever nu een netwerkverbinding met leveranciers van de genoemde devices?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee. Alles werkt op dit moment. Moet het straks ook doen. De devices moeten in het netwerk kunnen worden opgenomen en gebruikt als in- en/of uitvoerapparaten.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 276      | PVE EIS 67                    | Verwacht opdrachtgever dat de opdrachtnemer een nieuwe IAM-oplossing implementeert zoals HelloID of Okta? Of bedoelt opdrachtgever hier de standaard Azure Entra ID IAM oplossingen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Standaard Azure Entra ID IAM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 277      | PVE EIS 48                    | U beschrijft dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het leveren van voldoende stroompunten om zijn apparatuur op aan te sluiten. Kan opdrachtgever toelichten wat voor stroompunten bedoeld worden? Zijn dat stroom stekkerdozen of wandcontact aansluitingen (welke door een installatie bedrijf aangelegd dienen te worden)?                                                                                                                                                                                                            | Zie antwoord vraag 63.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 278      | PVE E.177                     | ISAE3402 is een standaard die vooral op financiële verslaglegging gericht is. Accepteert de gemeente ook een ISAE3000/SOC2 type II verklaring, die breder is dan ISAE3402 en inhoudelijk beter aansluit op de te leveren diensten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Zie antwoord vraag 240.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 279      | leidraad 5.3.1                | u vraagt om een 'gewaarmerkt origineel' van het KvK uittreksel. Is een normaal uittreksel van de KvK afdoende?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Digitaal of papier gewaarmerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 280      | Bijlage 11                    | Verwacht opdrachtgever dat er een volledig nieuwe digitale werkplek inrichting wordt geïmplementeerd of blijft de huidige digitale werkplek inrichting behouden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Digitale werkplek wordt as-is overgenomen. Het is aan Opdrachtnemer deze te beheren en verbeteren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 281      | Par. 2.2 aanbestedingsdrempel | Als de aanbestedingsdrempel niet wordt overschreden blijft dan de aanbestedingsprocedure de leidraad voor gunning?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Ref. nr. | Onderwerp                    | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Antwoord                                                                                                                                                          |
|----------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 282      | 2.4.2 Gewenste situatie      | Hoe wordt de overname/overdracht van de huidige omgeving(en) geregeld in de eerste drie maanden van de Overeenkomst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie antwoord op vraag 368.                                                                                                                                        |
| 283      | 2.4.2 Gewenste situatie      | Wat houdt de 'best effort' (inspanningsverplichting) in tijdens de eerste drie maanden van de Overeenkomst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dat u uw uiterste best doet aan de eisen te voldoen, maar dat u er nog niet op wordt afgerekend, mocht dat niet lukken.                                           |
| 284      | 2.4.2 Gewenste situatie      | Welke verplichtingen heeft de Opdrachtnemer na de eerste drie maanden van de Overeenkomst met betrekking tot de omgeving?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Resultaatverplichting om te voldoen aan de eisen zoals gespecificeerd in de Aanbestedingsstukken.                                                                 |
| 285      | 2.4.2 Gewenste situatie      | Wat zijn de specifieke vereisten voor het uitfasen van het (fysieke) datacenteromgeving?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dat deze niet meer nodig is en kan worden opgedoekt en dat medewerkers daar zo min mogelijk van hebben gemerkt.                                                   |
| 286      | 2.4.3 Scope                  | Wat bedoelt opdrachtgever met :<br><br>(Her)inrichting en beheer van de kantoorautomatiseringsomgeving, inclusief Identity en Access Management (IAM), Azure-omgeving, (Azure) Active Directory, back-up en restore. Is het mogelijk een gedetailleerd overzicht te ontvangen van de huidige KA omgeving?                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie bijlage 11.                                                                                                                                                   |
| 287      | 2.4.3 Scope                  | Licenties voor reeds in gebruik zijnde hard- en software vallen buiten scope.<br><br>Waar zijn de licenties momenteel in beheer? Neemt opdrachtnemer dit beheer over?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | De licenties zijn in bezit van Opdrachtgever en voor beheer zie o.a. eis E 83 en het antwoord op vraag 189 en 334.                                                |
| 288      | Migratie huidige datacenter: | Bijlage 12: kan opdrachtgever opdrachtnemer voorzien van een gedetailleerd overzicht per VM?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Zie p 3 t/m 5 van nieuwe bijlage 13.                                                                                                                              |
| 289      | Eis 39                       | E 39. De AutoCAD-laptop mag ook vervangen worden door een Azure Virtual Desktop (AVD) omgeving of een Windows365-desktop waar AutoCAD (en de overige kantoorautomatiseringsapplicaties) draait. In dat geval krijgt de AutoCAD-gebruiker een laptop zoals beschreven in eis E 36.<br><br>Het is essentieel dat de performance van AutoCAD in deze AVD of Windows365-omgeving niet onderdoet voor een situatie waarin AutoCAD lokaal is geïnstalleerd op een AutoCAD-laptop (zie eis E 38).<br><br>Op basis waarvan maakt opdrachtgever de keuze? Dient de opdrachtgever deze scenario's uit te werken? | Nee. Opdrachtnemer maakt de keuze wat hij levert.                                                                                                                 |
| 290      | Eis 66                       | In Bijlage 11 staat een overzicht van de applicaties die onderdeel uitmaken van de kantooromgeving van Opdrachtgever en waarvoor Opdrachtnemer het technisch applicatiebeheer gaat voeren.<br><br>Is dit van toepassing op alle +- 85 applicaties?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ja.                                                                                                                                                               |
| 291      | PVE - Governance en SLAs     | Heeft de Gemeente een veilige, afsluitbare ruimte beschikbaar waarin een onsite voorraad laptops en schermen kan worden opgeslagen om snel defecte apparatuur te kunnen omruilen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ja.                                                                                                                                                               |
| 292      | Eis 72                       | Opdrachtnemer is verantwoordelijk het technisch en functioneel leveren van diensten op het vlak van kantoorautomatisering gebaseerd op Microsoft 365, waaronder Office, Teams, OneDrive, Exchange en Azure.<br><br>Wat bedoelt opdrachtgever met het functioneel leveren van diensten op het MS365 en Azure portfolio?                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dat de inrichting aansluit bij de wensen van de organisatie.                                                                                                      |
| 293      | Eis 78                       | Opdrachtnemer neemt de huidige Microsoft 365, Intune en Azure-omgevingen as-is over.<br><br>Opdrachtnemer heeft de beheerde omgeving(en) te optimaliseren en<br><br>(her)inrichten als dat het beheer, efficiëntie, continuïteit en/of dienstverlening ten goede komt. Zie ook eis E 154.<br><br>Is er een gedetailleerd overzicht (reference architectuur) van de KA omgeving?                                                                                                                                                                                                                        | Nee, er is geen uitgeschreven referentie-architectuur.                                                                                                            |
| 294      | Eis 86                       | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor diensten op het vlak van het beschikbaar stellen (deployment) en updaten en passend houden van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde bedrijfsapplicaties (zie Bijlage 11). Het updaten geldt voor applicaties waarbij het technisch beheer niet is belegd bij een derde applicatieleverancier.<br><br>Voor welke applicaties is het technisch beheer bij een derde applicatieleverancier belegd?                                                                                                                                                                  | SaaS-applicaties en andere applicaties die als clouddienst worden afgenomen.                                                                                      |
| 295      | Eis 87                       | Opdrachtnemer schakelt direct met applicatieleveranciers voor het functioneel werkend krijgen en houden van de applicatie binnen de omgeving van Opdrachtgever.<br><br>Wat bedoelt opdrachtgever hier exact mee? Is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het functioneel juist werken van de applicaties?                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee. Wel dat aan de technische uitgangspunten, voor zover deze vallen binnen de omgeving van Opdrachtgever, wordt voldaan voor de applicatie om te kunnen werken. |
| 296      | Eis 178                      | Alle door de Opdrachtnemer geleverde diensten zijn zodanig blijvend geconfigureerd dat deze voldoen aan de BIO en NIS2. Afwijkingen hieraan worden door Opdrachtnemer formeel ter besluitvorming voorgelegd aan Opdrachtgever.<br><br>Moet de huidige KA omgeving ook worden aangepast naar de BIO en NIS2 voorwaarden?                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ja. Zie ook antwoord op vragen 76 en 343.                                                                                                                         |



| Ref. nr. | Onderwerp           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 297      | Eis 3               | <p>Punt E 3 uit het PvE lijkt tevens te gelden voor werkplekken die na het eerste jaar van de overeenkomst worden toegevoegd als gevolg van vervanging van bestaande werkplekken.</p> <p>Werkplek apparatuur, randapparatuur en accessoires voor laptops zijn vooral in de afgelopen 2 jaren aanmerkelijk in prijs gestegen. Deze prijsstijgingen vertalen zich per jaar ook in hogere prijzen voor hardware contracten voor DAAS apparatuur.</p> <p>Kan de AD zich vinden in het indexeren van de prijzen voor accessoires (sectie “Stuksprijzen” in het prijzenblad) volgens de NL-CBS prijsindex na het eerste jaar van het contract?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie antwoord vraag 331.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 298      | Eis 3               | Kan de AD zich vinden in het indexeren van de maandprijzen voor werkplekken (sectie “Maandelijkse kosten” in het prijzenblad) volgens de NL-CBS prijsindex na het eerste jaar van het contract voor apparatuur die nieuw in contract gaat na het eerste jaar van de overeenkomst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee. Zie antwoord vraag 331.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 299      | Eis 55              | <p>In geval van diefstal, verlies of een volledig defect van en werkplek moet de inschrijver een vervangende werkplek beschikbaar stellen voor de AD.</p> <p>Kunt u in het rekenblad een voorziening treffen om spare materiaal te kunnen verrekenen. Voor een spare device (DAAS) moet bij aanvang van de overeenkomst apparatuur beschikbaar komen buiten de opgegeven aantallen? Voor accessoires en randapparatuur zal een additionele inkoop moeten worden verrekend buiten de in het rekenblad opgegeven aantallen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Reserveapparatuur is gewoon onderdeel van het reguliere Prijzenblad. U dient de genoemde aantallen op het Prijzenblad aan te houden (ervan uitgaande dat daarin reserveapparaten zijn meegenomen). Op het moment van ingaan Overeenkomst wordt er een nieuwe inventarisatie gedaan om het op dat moment werkelijke aantal gebruikers te achterhalen. |
| 300      | Eis 55              | <p>In geval van diefstal, verlies of een volledig defect van en werkplek moet de inschrijver een vervangende werkplek beschikbaar stellen voor de getroffen medewerker van de AD.</p> <p>Nadat uw medewerker met een vervangende werkplek (spare) is voortgeholpen, moet het gestolen of volledig defect verklaarde device (serienummer) uit het DAAS contract worden afgevoerd. In geval van diefstal of volledig defect door schuld ontstaan hierdoor direct in rekening te brengen (restant) kosten voor het als verloren beschouwde materiaal.</p> <p>Kunt u akkoord gaan met het verrekenen van de resterende DAAS looptijd verplichtingen voor een verloren gegaan device en de daaraan gekoppelde accessoires en randapparatuur, waarvoor de AD per incident direct zal worden belast?</p> <p>Deze doorbelasting zal doorgaans een verzekeringskwestie worden waarbij het risico voor (volledige) acceptatie- en dekking van de schade door de verzekeraar of een eventueel eigen risico (en rest-schade) bij de AD ligt.</p> <p>Het is bij verzekeraars van mobiele apparatuur gebruikelijk dat eindgebruikers van verzekerde apparatuur een overeenkomst tekenen waarin zij gezamenlijk afgesproken gedrags- en gebruiksregels vastleggen en het aantal incidenten per contractperiode per eindgebruiker maximeren.</p> | Zie antwoord vraag 450.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 301      | Eis 79              | <p>Kan de onderstaande voorwaarde worden toegevoegd aan E.79</p> <p>“In deze situatie zal een MFA validatie verplicht zijn en blijft de aanmelding functioneel beperkt tot het gebruik van Web-apps”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Niet akkoord. Uw toevoeging klinkt meer als een oplossing om de eis te realiseren.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 302      | Eis 80              | <p>Kan de onderstaande voorwaarde worden toegevoegd aan E.80</p> <p>“In unmanaged devices zal een MFA validatie verplicht zijn en blijft de aanmelding functioneel beperkt tot het gebruik van Web-apps. Native apps</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Niet akkoord. Uw toevoeging klinkt meer als een oplossing om de eis te realiseren.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 303      | E 99                | Wordt de huidige documentatie (labelen, identificatie) van deze systemen volledig zichtbaar bij het opvragen van de netwerkdokumentatie zoals bedoeld in Bijlage 10 ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bijlage 10 bevat alleen een netwerktekening van onze twee primaire gebouwen. Zie ook antwoorden op vragen 35 en 248.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 304      | GIBIT 2023 algemeen | Bent u bereid om een Addendum op de GIBIT 2023 overeen te komen, waarin betreffende artikelen door Leverancier kunnen worden gewijzigd en/of aangepast? Indien u niet daartoe bereid bent graag uw toelichting waarom niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee. Deze vragenronde is bedoeld om specifieke vragen aangaande de GIBIT te stellen waar vervolgens alle potentiële Inschrijvers kennis van kunnen nemen. Opdrachtgever kan niet met één potentiële Inschrijver iets overeenkomen.                                                                                                                   |

| Ref. nr. | Onderwerp                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 305      | GIBIT 2023 art. 4        | <p>Er staat een tenzij-bepaling. U vraagt naast een Implementatieplan ook een SLA. Kunnen partijen onderstaande verduidelijking overeen komen als aanvulling op artikel 4:</p> <p>“De tussen Opdrachtgever en Leverancier overeengekomen levertermijn is alleen dan als fatale termijn aan te merken als dit expliciet schriftelijk vooraf is vastgesteld tussen Partijen.</p> <p>Als fatale termijn wordt tussen partijen aangemerkt:</p> <p>Implementatieplan:</p> <p>[omschrijven met uiterlijke datum]</p> <p>Installatie apparatuur:</p> <p>[omschrijven met uiterlijke datum]</p> <p>Installatie software:</p> <p>[omschrijven met uiterlijke datum]”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee. Er zijn duidelijk termijnen bekend. Zie bijvoorbeeld eis E 188.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 306      | GIBIT 2023 art. 6        | <p>Is bij het opstellen van het Implementatieplan rekening te houden met een huidige leverancier van de Gemeente? Moet deze worden betrokken bij de implementatie of is alleen de Gemeente het aanspreekpunt?</p> <p>Graag uw toelichting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie antwoord vraag 368.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 307      | GIBIT 2023 art. 6.2      | U stelt dat de kosten voor het Implementatieplan binnen de besloten Vergoeding liggen. Inschrijver kan hiermee akkoord gaan als de Gemeente aangeeft dat er geen excessieve wijzigingen plaatsvinden. In dit geval zullen de kosten van Leverancier hier op basis van nacalculatie in rekening mogen worden gebracht. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, graag uw toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Niet akkoord. Zie antwoord vraag 95.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 308      | GIBIT 2023 art. 16       | <p>Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit geeft aan dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid mag verlangen die op geen enkele manier gelimiteerd is. Verder geeft deze aan dat bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is de aanbestedende dienst in ieder geval acht op: (i) de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; (ii) de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang.</p> <p>De algemene inkoopvoorwaarden hebben geen limiet en zien op alle directe en indirecte schade.</p> <p>Kunt u toelichtingen wat u verstaat onder de opgenomen aansprakelijkheidsstelling?</p> <p>Graag ook toelichting welke risico's u verwacht daadwerkelijk te lopen en wat de betreffende omvang van de opdracht is.</p> <p>Graag beperken op directe schade.</p> <p>Graag uw akkoord en/of toelichting.</p> | Zie antwoord vraag 10.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 309      | 2.4.3 Scope As a Service | <p>Hoeveel werkplekken vervangt opdrachtgever in één keer?</p> <p>Om devices in DaaS af te nemen dienen per badge bepaalde bewijsmiddelen afgegeven te worden dit resulteert in bepaalde kosten als administratie e.d. om deze reden is het raadzaam om met badges van minimaal 50 te werken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De fysieke ICT-werkplekken die Opdrachtnemer 'as a service' gaat leveren, worden in de eerste drie maanden na ingang van de Overeenkomst allemaal vervangen. Voor de mobiele werkplekken (laptops, telefoons, tablets, etc.) hangt het af van de apparaten waarvan Opdrachtnemer het beheer over gaat nemen. Maar ook de apparaten waarvan Opdrachtnemer het beheer niet overneemt, dienen snel te worden vervangen, want Opdrachtnemer kan geen kosten voor een 'as a service' afgenomen apparaat in rekening brengen als deze niet is uitgereikt. |

| Ref. nr. | Onderwerp                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 310      | GIBIT 2023 art. 6.5      | Inschrijver verzoekt om de zin “...”, doch wel had behoren te voorzien, komen kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Leverancier.” Te laten vervallen.<br>Partijen komen een implementatieplan en een overeenkomst op basis van een offerte m.b.t. onderhavige aanbesteding overeen. Deze exoneratie is te ruim en neemt de verantwoordelijkheid van de Gemeente om deze zaken vooraf expliciet te delen met Leverancier weg.<br>Graag akkoord voor bovenstaande wijziging. Indien u niet akkoord bent, graag uw toelichting.                                                                                                                                                                                                | Niet akkoord. U neemt een werkende omgeving 'as is' over.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 311      | GIBIT 2023 art. 6.6      | Graag wijzigen naar een bepaling waarin verwante aanvullende werkzaamheden voor rekening van de Gemeente komen. Leverancier kan nu niet inschatten wat de Gemeente bedoelt met verwante aanvullende werkzaamheden en daarom is deze bepaling disproportioneel.<br>Graag uw akkoord om te wijzigen, waarbij verwante aanvullende werkzaamheden voor vergoeding in aanmerking komen, waarbij Leverancier meerwerk en/of verwante werkzaamheden die niet in de aanbesteding genoemd waren, met vooraf goedkeuring door de Gemeente/Oprachtgever, in rekening mag brengen.<br>Indien u niet akkoord bent, graag uw toelichting.                                                                                                                     | Niet akkoord. Artikel 6.6 ziet toe op de bereidheid van de leverancier om later alsnog of nogmaals aan de implementatie gerelateerde werkzaamheden te verrichten. Er staat overigens nergens in dit artikel dat e.e.a. zonder kosten zou moeten.                                                                    |
| 312      | GIBIT 2023 art. 6.6      | Er ontbreekt een definitie van “aanverwante werkzaamheden” m.b.t.. de uitgevraagde diensten en producten uit onderhavige aanbesteding. Kunt u deze definitie geven?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Gerelateerde werkzaamheden. Werkzaamheden die verband houden met de implementatie.                                                                                                                                                                                                                                  |
| 313      | GIBIT 2023 art. 24.1     | U ontnemt de Leverancier zijn wettelijk recht tot opschorting. Dit is niet acceptabel. Als een factuur niet wordt betaald door de Gemeente moet de Leverancier zijn wettelijk recht van opschorting en/of beëindiging kunnen inroepen. Inschrijver kan in dit geval akkoord gaan met een aanpassing, voorstel:<br><br>“Leverancier is gerechtigd om zijn verplichtingen op te schorten na het sturen van een ingebrekestelling, waarin Oprachtgever een redelijke termijn van 14 dagen wordt geboden om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen en waarin uitdrukkelijk wordt gewezen op de gevolgen van een mogelijk beroep doen op opschorting en/of beëindiging.”<br><br>Graag u akkoord. Indien u niet akkoord bent graag uw toelichting. | Zie antwoord vraag 104.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 314      | GIBIT 2023 IE-recht      | Graag ontvangen wij uw toelichting en uitleg dat het in onderhavige aanbesteding niet gaat om maatwerkprogrammatuur en/of andere IE-rechtelijke zaken die Leverancier c.q. Inschrijver nog moet afstemmen met toeleveranciers. Indien het wel het geval is, graag uw expliciete toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie antwoord vraag 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 315      | GIBIT 2023 art. 16       | Inschrijver verzoekt om de term “overige schade” te laten vervallen en Leverancier alleen verantwoordelijk te houden voor toerekenbare directe schade. Graag uw akkoord, indien geen akkoord graag uw toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Niet akkoord. Zie antwoord vraag 10.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 316      | 2.4.3 Scope As a Service | Hoeveel werkplekken vervangt opdrachtgever in één keer?<br>Om devices in DaaS af te nemen dienen per badge bepaalde bewijsmiddelen afgegeven te worden dit resulteert in bepaalde kosten als administratie e.d. om deze reden is het raadzaam om met badges van minimaal 50 te werken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Het Transitieplan is aan u. Zie ook antwoord vraag 309.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 317      | 2.4.3 Scope As a Service | Welke afschrijvingstermijn hanteert opdrachtgever voor de devices?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | In onze optiek niet relevant, want wij vragen 'as a service' uit.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 318      | Prijzenblad Tab 3        | Zijn de huidige, door opdrachtgever over te nemen, devices voorzien van een care pack?<br>Zo niet; is de opdrachtgever bereid om een care pack aan te schaffen voor bestaande werkplekken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee. Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 319      | Prijzenblad              | Is opdrachtgever bereid om als eigenaar van persoonlijke accessoires en randapparatuur zelf verantwoordelijk te blijven voor verlies of vervangen van persoonlijke accessoires bij uw gebruikers. Ons voorstel is om de voorgeschreven accessoires gedurende de overeenkomst maximaal 1x per werkplek (DaaS) contract uit te geven binnen het contract. Graag uw akkoord op deze wijziging, of een toelichting waarom u dit afwijst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee. Opdrachtgever wil ontzorgd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 320      | Eis 139                  | Organisatie van inschrijvende partij heeft zelf een prioritering ingericht voor het behandelen van storingen. Opdrachtgever stelt zelf te willen prioriteren gaat opdrachtgever er ook mee akkoord om dit in gezamenlijk overleg te doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | In eerste instantie bepaalt Opdrachtgever de prioriteit en deze kan in goed overleg met Opdrachtnemer worden gewijzigd.                                                                                                                                                                                             |
| 321      | Eis 129                  | Het webportaal is toegankelijk voor medewerkers van opdrachtgever. Bedoelt opdrachtgever hier alle medewerkers mee of een geselecteerd aantal medewerkers? (IT-to-IT support).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Alle medewerkers. Iedere medewerkers kan zelf vragen stellen en incidenten indienen.                                                                                                                                                                                                                                |
| 322      | Eis 215                  | Indien de dienstverlening dient door te lopen na expiratedatum kan de opdrachtnemer deze extra termijn gewoon in rekening brengen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 323      | E26                      | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de interoperabiliteit van de hard- en software die zij levert en beheert onderling en met de hard- en software die Opdrachtgever (reeds) bezit. << opdrachtnemer kan alleen verantwoordelijkheid nemen voor de diensten en oplossing die zij levert. interoperabiliteit, nu en in de toekomst voor door opdrachtnemer niet geleverde diensten en oplossing kan opdrachtnemer geen verantwoordelijkheid en garanties bieden. Is opdrachtgever bereid deze eis te laten vallen danwel aan te passen naar “wat binnen de invloed sfeer van opdrachtnemer ligt”?                                                                                                                                             | Niet akkoord. De door Opdrachtnemer geleverde diensten en apparatuur dient ook operabel te zijn met hetgeen Opdrachtgever nu al heeft.                                                                                                                                                                              |
| 324      | E77                      | In de webbrowsers waar medewerkers van Opdrachtgever op hun apparaat over beschikken, start automatisch de intranetpagina van Opdrachtgever. << welke intranet oplossing is reeds in gebruik bij opdrachtgever?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SharePoint.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 325      | E84/E122/E123/E124       | Opdrachtnemer schakelt direct met applicatie leveranciers voor het functioneel werkend krijgen en houden van de applicaties binnen de omgeving van Opdrachtgever. << i.v.m. het vervullen van de SPOC rol zou opdrachtnemer graag het aantal partijen/leveranciers willen ontvangen van opdrachtgever waarover zij de SPOC rol dient te vervullen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie antwoord vraag 124.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 326      | Algemeen                 | Voldoet de huidige omgeving en werkwijzen aan alle gestelde eisen (behoudens de gewenste aanpassingen aan het netwerk)? Zo niet, kan de Gemeente aangeven waar dit afwijkt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | In de ogen van Opdrachtgever voldoet de huidige omgeving grotendeels. Het CMDB is op dit moment niet op orde en bepaalde zaken worden niet gemeten, zoals de beschikbaarheid van het netwerk. Daarvoor is ook de drie maanden 'best-effort' periode ingesteld, waarin u de tijd heeft de omgeving te optimaliseren. |

| Ref. nr. | Onderwerp                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 327      | Applicatie/licenties               | Voor aanbieder is het niet helder welke (legacy) applicaties opdrachtgever heeft die nog niet VerSaaS zijn en die op een server geïnstalleerd is. Kan opdrachtgever een specificatie van de legacy applicaties aanleveren en per applicatie aangeven of het beheer bij een 3de partij belegd is of dat het beheer van de applicatie binnen de scope valt van deze aanbesteding?                                                                                                                                                           | CSAM (PinkRoccade), UniFlow (Canon) en NedBGT (functionaliteit wordt aanbesteed en zodoende versaat).                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 328      | Soorten VM's: 3x Applicatieservers | Bij de 3x Applicatieserver staat dat CSAM alleen het technisch beheer valt onder de verantwoordelijkheid van aanbieder en dat PinkRoccade de applicatie beheert. Kan aanbestedende dienst aangeven wat zij onder het technische beheer vinden vallen. Met name tot waar de verantwoordelijkheid reikt. Tot en met Virtualisatie niveau, tot en met OS niveau, tot en met OS en Middleware niveau.                                                                                                                                         | Aanbestedende Dienst levert de VM en OS, PinkRoccade doet het overige.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 329      | 2.5 opties                         | Opdrachtgever geeft aan optioneel ook onsite support af te willen nemen. Deze onsite support medewerkers zouden tickets kunnen afhandelen en de werkplek uitgiften en plaatsingen kunnen verzorgen. Dit kan van grote invloed zijn op de beheerspanningen en kosten voor de servicedesk en de dienst rondom de uitgifte en inname van apparatuur. Gelet hierop stellen wij het zeer op prijs als de Gemeente hierover op voorhand een besluit neemt of de ruimte biedt om beide scenario's te beprijken?                                  | Nee. U levert sowieso als onderdeel van de ICT-Prestatie een 100% remote Servicedesk. Zie verder de antwoorden op de vragen 115 en 237.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 330      | Artikel 6.2                        | In dit artikel staat beschreven: "Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden." Patches en updates worden geregeld teruggetrokken door leveranciers omwille van fouten. Voor patches en updates houdt gegadigde (behoudens uiteraard security updates en patches) een N-1 beleid aan om eventuele verstoringen te voorkomen. Is dit beleid akkoord voor de Gemeente? | Vanuit de IBP/NCSC zijn speedupdates vanuit cybersecurity vereist. Een N-1 strategie is in dit geval niet akkoord. Tevens houdt de gemeente aan dat een CVSS-score > 8 niet acceptabel is en vereist een update direct waar beschikbaar. In overige gevallen is de N-1 strategie wel akkoord. Zie ook antwoord vraag 343.                                                                   |
| 331      | 9.10.                              | Is het toegestaan om prijswijzigingen van betrokken producten of diensten van derden (bijvoorbeeld van licenties) door te berekenen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Bijna alle licenties levert Opdrachtgever. Prijswijzigingen worden geregeld via indexatie (zie eis E 13) en de marktconformiteitsclausule, beschreven in de eisen E 130 tot en met E 133.                                                                                                                                                                                                   |
| 332      | 4.2.3                              | Enerzijds geeft u aan dat de referentie in laatste 3 jaar dient te zijn uitgevoerd en afgerond versus in de beschrijving van de gewenste referent staat 'de laatste 3 jaar'. Is onze aanname juist dat u bedoelt dat de in laatste 3 jaar dient te zijn uitgevoerd?                                                                                                                                                                                                                                                                       | Correct: 'in laatste 3 jaar dient te zijn uitgevoerd'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 333      |                                    | Is het toegestaan om een gedetailleerd overzicht van de prijsopbouw mee te leveren? Dit komt de transparantie van de prijsopbouw ten goede, ook ten aanzien van toekomstige prijzen ten aanzien van P*Q (betalen naar gebruik).                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nee. Het Prijzenblad is leidend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 334      | E83                                | Slaat het woord deze voor licenties op de licenties vermeld in eis 82?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Onder andere. Eis E 83 slaat op alle licenties die Opdrachtnemer toekent aan gebruikers. Zie ook het antwoord op vraag 189.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 335      | E86                                | Is onze aanname juist dat dit de standaard KA applicaties betreft en geen business applicaties, waarvoor partijen nooit kunnen garanderen deze te up to date en passend blijven?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nee. Zie antwoord vragen 59, 114 en 453.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 336      | E87                                | Kunt u aangeven welke applicatieleveranciers dit zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Bijvoorbeeld PinkRoccade, Centric, Conxillium (o.a. JCC-software, BeheerVisie en Progresity).                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 337      | E98                                | Mogen wij er vanuit gaan dat de apparatuur voorzien is van een geldig hardware en software onderhoudscontract met een passende SLA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nee. Nu bij Opdrachtgever in beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 338      | E100                               | Mogen wij er vanuit gaan dat de apparatuur voorzien is van een geldig hardware en software onderhoudscontract met een passende SLA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nee. Nu bij Opdrachtgever in beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 339      | E103                               | Mogen wij er vanuit gaan dat de apparatuur voorzien is van een geldig hardware en software onderhoudscontract met een passende SLA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nee. Nu bij Opdrachtgever in beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 340      | E123                               | Voor hoeveel onderaannemers dient gegadigde SPOC te zijn, welke zijn dit?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie antwoord vraag 124.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 341      | E123                               | Hoeveel tickets voor derder partijen, waarvoor gegadigde SPOC dient te zijn, kunnen worden verwacht?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dit onderscheid wordt niet door Opdrachtgever bijgehouden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 342      | E177                               | Gegadigde beschikt over een ISAE 3000 Type 2 SOC2 verklaring in plaats van de geëiste ISAE3402 verklaring. Deze verklaring is op basis van een gelijk framework gestoeld, echter bedoeld voor ICT Outsourcing activiteiten en niet voor financiële transactieverwerking, waarvoor de ISAE3402 bedoeld is. Is derhalve de ISAE 3000 verklaring ook toegestaan?                                                                                                                                                                             | Zie antwoord vraag 240.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 343      | E178                               | Voldoet de omgeving reeds aan alle benodigde maatregelen ten aanzien van de BIO en NIS2? Zo niet, kunt u aangeven waar deze afwijkt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | De maatregelen op het gebied van toegang tot de werkplek zijn (volgens het beeld van de Opdrachtgever) geïmplementeerd. Op het gebied van dataversleuteling/dataclassificatie zijn nog maatregelen te nemen. De gemeente is niet gecertificeerd op de ISO27001 en kan daarmee ook geen zekerheid geven aan de volledigheid van genomen maatregelen mede omdat het ISMS nog wordt opgebouwd. |
| 344      | E192                               | Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer de omgeving en het beheer as-is over te nemen. Is onze aanname correct dat er geen basisopleiding/instructies dienen te worden gegeven omdat medewerkers al gewend zijn om met de omgeving te werken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zie antwoord vraag 212.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 345      | E211                               | Is onze aanname juist dat de omgeving nu gedocumenteerd is conform de gestelde eisen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Niet volledig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 346      | 2.4.3 scope                        | Wat is de historische reparatie per jaar per categorie (tablets smartphones en laptops)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Onbekend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 347      | 2.4.3 scope                        | Wat is de gewenste danwel historische afschrijftermijn per categorie (tablets smartphones en laptops)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie antwoord vraag 317.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 348      | 2.4.3 scope                        | Hoeveel nieuwe devices worden er per jaar uitgegeven aan nieuwe medewerkers per categorie (tablets smartphones en laptops)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | In principe kunnen ingenomen apparaten opnieuw worden uitgegeven. Er kwamen in 2023 46 nieuwe, vaste medewerkers in dienst, die een laptop en telefoon kregen. iPads worden niet standaard uitgegeven, e.e.a. is afhankelijk van de functie. Hierbovenop komen nog externen die n.a.v. deze Overeenkomst mogelijk ook een laptop krijgen.                                                   |
| 349      | 2.4.3 scope                        | Hoeveel devices worden er per jaar ingenomen van medewerkers die opdrachtgever verlaten per categorie (tablets smartphones en Laptops)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 27 medewerkers gingen in 2023 uit dienst die een laptop en telefoon hebben ingeleverd. Ook dit getal is exclusief externen.                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Ref. nr. | Onderwerp                        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 350      | 7.2.1                            | In dit artikel staat: "Let op: Om een gelijk uitgangspunt te garanderen voor alle Gegadigden, wordt voor de zittende leverancier voor het onderdeel 'Eénmalige transitiekosten' op het Prijzenblad - alleen als het tarief van de zittende Inschrijver lager is dan de laagste andere Inschrijver - het laagste tarief gehanteerd van de andere Inschrijvers." Onze vraag: OM een eerlijk uitgangspunt te creëren, is het onzes inziens meer voor de hand liggend om dit uitgangspunt te wijzigen naar: "Om een gelijk uitgangspunt te garanderen voor alle Gegadigden, wordt voor de zittende leverancier voor het onderdeel 'Eénmalige transitiekosten' op het Prijzenblad - alleen als het tarief van de zittende Inschrijver lager is dan de laagste andere Inschrijver - het <b>gemiddelde</b> tarief gehanteerd van de andere Inschrijvers." De zittende leverancier heeft immers ook al vele andere voordelen ten opzicht van andere partijen. | Niet akkoord. Zittende leverancier levert nu geen devices 'as a service'. Moet ook het netwerk upgraden en krijgt met deze aanbesteding ook met andere voorwaarden (GIBIT, PvE) te maken die anders zijn dan de huidige. Zie ook antwoord vraag 86.                                                                                              |
| 351      | E98                              | Zijn er actuele en geldende supportcontracten bij de fabrikant van deze apparatuur?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee. Nu bij Opdrachtgever in beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 352      | E98                              | Is er spare voorraad aanwezig? En zo ja kunt u aangeven welke?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 353      | E100                             | Zijn er actuele en geldende supportcontracten bij de fabrikant van deze apparatuur?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee. Nu bij Opdrachtgever in beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 354      | E100                             | Is er spare voorraad aanwezig? En zo ja kunt u aangeven welke?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 355      | E100                             | Zijn deze access points vrij toegankelijk of zijn er specifieke hulpmiddelen benodigd om tot de access points te geraken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Fysiek zijn ze met een trap en toegang tot het gebouw vrij toegankelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 356      | E100                             | Zijn er huidige issues in het bereik of performance van deze access points?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 357      | E103                             | Zijn er actuele en geldende supportcontracten bij de fabrikant van deze apparatuur?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee. Nu bij Opdrachtgever in beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 358      | E103                             | Is er spare voorraad aanwezig? En zo ja kunt u aangeven welke?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 359      | E115                             | Gelden deze eisen met betrekking tot uptime. voor of na een eventuele optimalisatie van de bestaande netwerkinfrastructuur?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Na de drie maanden transitie. In deze drie maanden kan Opdrachtnemer de netwerkupgrade uitvoeren.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 360      | E115                             | Vallen de WAN verbindingen, geleverd door de huidige leveranciers, ook hieronder?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Voor het deel waarvoor Opdrachtnemer logischerwijs verantwoordelijk is wel.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 362      | Aanbestedingsleidraad 2.3 / 7    | Opdrachtgever geeft aan dat de reden voor aanbesteding o.a. het aflopen van de contracttermijn met huidige leverancier van eerstelijns Service Desk. Kan Opdrachtgever aangeven of de kantoorautomatisering onderdeel was van dit contract of dat deze door een andere leverancier wordt uitgevoerd ofdat Opdrachtgever die nog in eigen beheer heeft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ander contract. Zelfde leverancier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 363      | Aanbestedingsleidraad 2.3 / 7    | Kan Opdrachtgever een overzicht opleveren van de componenten in de ICT-infrastructuur en ICT-werkplekken die het einde van de technische levensduur hebben bereikt of binnenkort gaan bereiken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Alle fysieke kantoorwerkplekken zijn end-of-life en dienen als onderdeel van deze Aanbesteding te worden vervangen. Ook alle switches zijn end-of-life. Voor de overige componenten beschikt Opdrachtgever niet over een overzicht.                                                                                                              |
| 364      | Aanbestedingsleidraad 2.4.1 / 7  | Kan opdrachtgever aangeven hoeveel medewerkers er bij de Gemeente Bodegraven-Reeuwijk werken en daarbij een onderscheid maken tussen interne en externe medewerkers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Totaal ca. 324 (244 internen + 80 externen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 365      | Aanbestedingsleidraad 2.4.1 / 7  | Opdrachtgever is 'bezig' de fysieke datacenteromgeving uit te faseren. Wat is de status van deze uitfasering? Elders in het document is te lezen dat hiervoor nog een plan moet worden gemaakt. Nadere informatie hierover is van belang omdat in PvE E.88 de Opdrachtnemer verantwoordelijk wordt gesteld voor de uitfasering van de fysieke datacenteromgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie bijlage 12 en de antwoorden op de vragen 24 en 224.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 366      | Aanbestedingsleidraad 2.4.1 / 7  | Opdrachtgever maakt gebruik van Azure Virtual Desktop voor ingehuurde medewerkers en wil dit gaan afbouwen. Opdrachtnemer gaat ervanuit dat de Azure Consumption (kosten) out of scope zijn en betaald worden door Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie antwoord vraag 130.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 367      | Aanbestedingsleidraad 2.4.2.     | Dient opdrachtnemer rekening te houden met uitbreiding van netwerk capaciteit, bijvoorbeeld in de vorm van extra LAN aansluitingen en/of uitbreiding van WiFi dekking? Zonee, mag opdrachtnemer dan aannemen dat een as-is vervanging van huidige apparatuur voldoende is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Als daarmee een zero trust netwerk kan worden gerealiseerd is het antwoord ja.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 368      | Aanbestedingsleidraad 2.4.2 / 8  | Opdrachtnemer neemt de huidige omgeving(en) as-is over van de huidige leverancier, in een best-effort periode van drie maanden.<br>Wat ziet Opdrachtgever de rol en verantwoordelijkheden van de huidige leverancier in deze periode?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De volledige verantwoordelijkheid voor de ICT-Prestatie ligt na ingang Overeenkomst bij Opdrachtnemer. De huidige leverancier levert gedurende (een nader overeen te komen deel van) die drie maanden een beheerder voor de overdracht. Dus kennisoverdracht.                                                                                    |
| 369      | Aanbestedingsleidraad 2.4.2 / 8  | Is een exit- of retransitieplan overeengekomen met huidige leverancier? Zo ja, kan Opdrachtgever dit plan delen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee. Niet overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 370      | Aanbestedingsleidraad 2.4.2 / 8  | Kan Opdrachtgever aangeven wat haar verwachting is over de doorlooptijd van het uitfaseren van het datacenter? Zijn er applicaties die op dit moment niet uit het datacenter kunnen worden gemigreerd naar Azure? Is daar een onderzoek naar geweest en zo ja, kunt u dit rapport delen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie antwoord op vragen 34, 33 en 97.<br>Het migreren van applicaties uit het datacenter naar Azure is niet het streven/uitgangspunt. De applicaties dienen te worden uitgefaseerd of versaast.                                                                                                                                                   |
| 371      | Aanbestedingsleidraad 2.4.3 / 8  | Opdrachtgever geeft aan dat de levering van nieuwe devices 'as-a-service' wordt uitgevraagd, waarbij de facturatie op basis van een maandbedrag is. Welke periode moet Opdrachtnemer hanteren als periode voor de levensduur van een nieuw device. Is dat 36 of 48 maanden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dat is aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever betaalt alleen maandelijks een een bedrag. Zie ook vraag 200.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 372      | Aanbestedingsleidraad 2.4.3 / 8  | Worden de diensten in scope van de te sluiten overeenkomst op dit moment door 1 of door meerdere partijen uitgevoerd? Welke partijen zijn dit en betekent het dat de rol van deze partijen op enig moment ten einde komt of moet komen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Meerdere. Leverancier Servicedesk, Leverancier support datacenteromgeving, Leverancier tweedelijns systeembeheer. In principe neemt Opdrachtnemer de volledige ICT-Prestatie per ingangsdatum van de Overeenkomst over. Support op de Oracle database wordt bij een derde afgenomen en vervalt pas op het moment dat de Oracle database weg kan. |
| 373      | Aanbestedingsleidraad 2.4.3 / 9  | In de figuur op pg 9 geeft u aan dat voor servicedeks, 2e lijns support beveiliging 'eigenaarschap en beheer door opdrachtnemer' geldt. Kunt u aangeven wat in deze componenten u onder 'eigenaarschap' verstaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Leverancier is verantwoordelijk voor security operations en de dagdagelijkse preventie, mitigatie en curatie van beveiligingsrisico's en -incidenten. Zie verder vraag 74 en de eisen omtrent beveiliging in de Aanbestedingsstukken.                                                                                                            |
| 374      | Aanbestedingsleidraad 2.5 / 10   | Uitgangspunt is een 100% remote servicedesk. Stelt Opdrachtgever eisen aan welke ITSM-tool gebruikt dient te worden? Verwacht Opdrachtgever dat gebruik gemaakt wordt van een bestaande ITSM-tool die eigendom is van Opdrachtgever?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Opdrachtgever heeft nu geen ITSM-tool. Opdrachtgever stelt geen eisen aan de ITSM-tool, zolang er maar mee kan worden voldaan aan de eisen in de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                           |
| 375      | Aanbestedingsleidraad 2.6        | De looptijd kan eenzijdig door Opdrachtgever worden verlengd met een periode van viermaal één jaar. Is opdrachtgever bereid de verlening wederzijds te maken in plaats van eenzijdig?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 376      | Aanbestedingsleidraad 3.1.3 / 12 | In de tweede alinea wordt een verwijzing gemaakt naar 'PvE (Bijlage 4)'. Wij nemen aan dat het hier gaat om het Programma van Eisen, zijnde bijlage 8. Is dat correct?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee. Hier wordt bijlage 4 (Akkoordverklaring) bedoeld die Inschrijver moet ondertekenen om aan te geven dat hij akkoord is met de eisen zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, w.o. het PvE.                                                                                                                                               |

| Ref. nr. | Onderwerp                                                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                             |
|----------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 377      | Aanbestedingsleidraad 3.7 / 15                           | Gezien de aanbestede dienstverlening (werkplekdienst, IAM, beheer Azure AD, ServiceDesk) is het niet mogelijk dat Leverancier zowel de rol van verwerker als verwerkersverantwoordelijke neemt. Een verwerkersovereenkomst is in deze situatie noodzakelijk. Aanbestedende partij heeft de rol van Verwerkersverantwoordelijke.<br>Wij verzoeken de aanbestedende partij dit deel van de aanbestedingsleidraad te herzien en een concept Verwerkersovereenkomst op te leveren.                                                                                                                                                                                | Zie antwoord vraag 264.                                                                                                                                                                              |
| 378      | Aanbestedingsleidraad / Programma van Eisen 4.2.3 / E122 | In het programma van eisen wordt gesproken over een deskundige servicedesk (eis 122) terwijl in de aanbestedingsleidraad gesproken wordt over 'skilled' servicedesk binnen Kerncompetentie 3. Kunt u het verschil aangeven was u onder 'deskundig' of over 'skilled' verstaat en welke van de twee leidend is voor Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Skilled en deskundig zijn synoniem wat dit betreft.                                                                                                                                                  |
| 379      | Aanbestedingsleidraad 4.2.3 / 17                         | Inschrijver toont met referentieopdrachten aan dat Inschrijver of zijn onderaannemer(s) voldoen aan de beschreven kerncompetenties. Een referentieopdracht dient in de laatste drie jaar te zijn afgerond.<br>Bedoelt de aanbestedende partij dat Inschrijvers geen gebruik mogen maken van nog lopende soortgelijke dienstverlening bij bestaande klanten? Wij zouden graag gebruik maken van nog lopende overeenkomsten als referentieopdracht.                                                                                                                                                                                                             | Als aan de uitvoeringslooptijd, zoals gespecificeerd in de kerncompetentie (bijvoorbeeld minimaal 3 jaar), wordt voldaan, is Opdrachtgever akkoord lopende dienstverlening te gebruiken.             |
| 380      | Aanbestedingsleidraad 4.2.3                              | In kerncompetentie 3 geeft u als eis op dat klanttevredenheid minimaal een 7 moet zijn. Een cijfer voor klanttevredenheid is subjectief en afhankelijk van de criteria die de klant heeft gesteld. Opdrachtnemer verzoek dit cijfer te vervangen door de eis dat de klant tevreden is over de dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee. Een cijfer (op schaal 1 tot 10 met 10 als hoogste score) geeft aan hoe tevreden een klant is.                                                                                                   |
| 381      | Aanbestedingsleidraad 6.2.2 / 26                         | De beoordelingssystematiek prijs die opdrachtgever hanteert is ons inziens niet correct. Concreet betekent dit dat de inschrijver met de hoogste prijs altijd 0 punten krijgt (a=1), ook als er een heel klein verschil in prijs zit. Verder betekent deze methodiek dat het verschil in punten groter wordt naarmate de prijzen dichter bij elkaar zitten. In het geval dat er twee inschrijvers zijn, altijd degene met de laagste prijs de gunning krijgt omdat er dan een verschil ontstaat van 40 punten, ook bij een klein verschil. Kunt u deze methodiek opnieuw beoordelen en wijzigen zodat er een eerlijke puntenverdeling voor de prijs ontstaat? | Formule aangepast. Zie par. 6.2.2 nieuwe versie (1.1) van de Aanbestedingsleidraad (wijzigingen zijn geel gearceerd).                                                                                |
| 382      | Aanbestedingsleidraad 6.2.2. / 26                        | Opdrachtgever geeft een aantal fictieve waarde. Kan Opdrachtgever inzicht geven in de verwachte omvang van het contract zoals bij de meeste aanbestedingen wordt aangegeven?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | De fictieve prijzen zijn een realistische inschatting van de aantallen en uren die Opdrachtgever verwacht. Dus een realistische inschatting van de totale kosten voor de vier jaar.                  |
| 383      | Aanbestedingsleidraad 6.2.2. / 27                        | De alinea op pagina 27 is voor inschrijver onduidelijk. Kunt u deze nader toelichten aan de hand van een voorbeeld? Wat gebeurt er precies bij een ongeldigverklaring?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Een niet volledig ingevuld Prijzenblad kan leiden tot het ongeldig verklaren van de Inschrijving. Dan kan Opdrachtgever Opdrachtnemer uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. |
| 384      | Aanbestedingsleidraad 6.2.3                              | Opdrachtgever geeft een 10, 8, 6, 4, 2 voor de kwaliteit van de aangeleverde documenten. Kan het zijn dat er vanwege consensus ook een cijfer gegeven tussen deze cijfers in (dus een 5,7 of een 9)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nee, het wordt een 10, 8, 6, 4 of 2.                                                                                                                                                                 |
| 385      | Aanbestedingsleidraad 7.2.2 - 7.2.4                      | Indien gebruik gemaakt wordt van een voorblad, achterblad en inhoudsopgave, tellen deze dan mee voor het maximaal aantal woorden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja. Zie ook vraag 52 en 191.                                                                                                                                                                         |
| 386      | Aanbestedingsleidraad 8.4 / 37                           | Social Return bedraagt 2% van de Inschrijfsom. In PvE E.33 staat dat de waarde van Social Return wordt bepaald door de werkelijke opdrachtwaarde.<br>Is aanbestedende partij bereid E.33 aan te passen conform de aanbestedingsleidraad?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis E 23 van het PvE blijft leidend; Social Return bedraagt 2% van de werkelijke opdrachtwaarde.                                                                                                     |
| 387      | Programma van Eisen E24 / 4                              | Opdrachtgever geeft aan dat het eigendom van nieuwe hardware bij inschrijver ligt. De constructie die wordt beschreven wordt ook wel aangeduidt als 'lease-constructie'. Inschrijver gebruikt voor de levering van Hardware gebruik van een onderaannemer. De genoemde constructie is dan alleen juridisch mogelijk als er een contract ligt tussen Opdrachtgever en onderaannemer voor de levering van hardware. Is Opdrachtgever bereid het contract voor hardware levering met de onderaannemer af te sluiten waarbij de eindverantwoordelijkheid van de levering en de service bij de inschrijver ligt?                                                   | Nee. Opdrachtgever sluit geen overeenkomsten met onderaannemers.                                                                                                                                     |
| 388      | Programma van Eisen E27 / 4                              | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor ... inname van de (mobiele) ICT-hardware.<br>Kan aanbestedende partij een nadere specificatie geven van wat onder 'inname van hardware' wordt verstaan. Betreft dit bijvoorbeeld alleen 'in ontvangst nemen' of ook zaken als gecertificeerd afvoeren van apparatuur (of andere gerelateerde activiteiten)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Allebei. Zie ook eis E 56, E 175 en E176. Maar ook wissen, opnieuw inspoelen en klaarmaken om weer te worden uitgeleverd aan een andere medewerker.                                                  |
| 389      | Programma van Eisen E66 / 8                              | Welke activiteiten verstaat u onder Technische Applicatie Beheer?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Operationeel maken en houden van applicaties. O.a. deployment, patchen, updaten/upgraden en monitoren.                                                                                               |
| 390      | Programma van Eisen E67 / 9                              | Kan opdrachtgever de huidige IAM oplossing nader toelichten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Entra ID / AD.                                                                                                                                                                                       |
| 391      | Programma van Eisen E71 / 9                              | Wat verstaat Opdrachtgever onder 'technisch verantwoordelijk' zijn van Opdrachtnemer voor de volledige tenant binnen de Microsoft-omgeving. Kan hierbij tevens een definitie worden gegeven van de bewoording 'volledige tenant'? Waaruit bestaat de volledige tenant?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Technisch verantwoordelijk = technisch beheer.<br>Volledige tenant = alle MS365 services en de huidige Azure-resources. Zie ook vraag 61.                                                            |
| 392      | Programma van Eisen E78 / 9                              | Wat verstaat Opdrachtgever met de bewoording 'Azure-omgevingen'? Staat dit gelijk aan de 'volledige tenant' zoals bedoeld in E71?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Er worden drie omgevingen genoemd: MS365, Intune en Azure. Vandaar omgevingEN. En ja, de Azure-omgeving staat gelijk aan de volledige tenant. Zie ook vraag 61.                                      |
| 393      | Programma van Eisen E83 / 9                              | Wat wordt bedoeld met 'deze licenties'?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Zie antwoord vraag 334.                                                                                                                                                                              |
| 394      | Programma van Eisen E85 / 9                              | Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer de huidige omgeving as-is overneemt. Kan Opdrachtgever aangeven wat de beschikbaarheid van de huidige omgeving is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dat wordt op dit moment niet bijgehouden.                                                                                                                                                            |
| 395      | Programma van Eisen E86 / 10                             | Kan Opdrachtgever aangeven voor welke applicaties het technisch beheer belegd is bij een derde applicatieleverancier en welke niet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Zie antwoord op vragen 59 en 154.                                                                                                                                                                    |
| 396      | Programma van Eisen E111 / 12                            | Wat wordt in deze eis bedoeld met 'het beheer' van de scanner?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het operationeel houden van deze scanner.                                                                                                                 |
| 397      | Programma van Eisen E177 / 18                            | Op welke wijze wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze conform de in deze eis genoemde normeringen en richtlijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Opdrachtnemer beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging voor de totale scope van de ICT-Prestatie.     |
| 398      | Programma van Eisen E178 / 18                            | Op welke wijze wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze conform de in deze eis genoemde richtlijnen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Via aantoonbaarheid, zoals TPM.                                                                                                                                                                      |

| Ref. nr. | Onderwerp                                  | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 399      | Programma van Eisen E181 / 18              | Kan opdrachtgever de huidige Security inrichting nader toelichten. Welke tools worden hiervoor gebruikt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | MS endpointprotection (werkplekken en servers), daarnaast o.a. conditional access, MFA, always-on-VPN voor de resterende lokale (legacy) applicaties en toegang tot Gemnet, verplichte updates van windows/officeapplicaties, controle via Zolder van de M365-configuratie, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 400      | Programma van Eisen E187 / 19              | Beschouwt Opdrachtgever de in deze eis genoemde datum als een fatale termijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 401      | Programma van Eisen E187 / 19              | Opdrachtgever heeft de transitie periode precies in de zomervakantie gepland. Hoe zorgt Opdrachtgever ervoor dat er voldoende resources in deze periode beschikbaar zijn van Opdrachtgever en latende partij zodat de transitie op tijd kan worden afgerond?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja. Zie ook antwoord vraag 133 en 257.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 402      | Programma van Eisen E192 / 19              | Opdrachtgever levert een basisopleiding/instructie. Kan Opdrachtgever specifiekier zijn over waarop deze basisopleiding/instructie zich dient te richten en voor welk(e ) type(n) gebruikers deze bedoeld is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Zie antwoord vraag 212.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 403      | Programma van Eisen E192 / 19              | Basisopleiding/instructie door 'aanwezig te zijn'. Kan Opdrachtgever aangeven waarbij en/of wanneer Opdrachtnemer aanwezig dient te zijn voor basisopleiding/instructie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie antwoord vraag 212.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 404      | Programma van Eisen E201 / 20<br>E204 / 20 | Opdrachtnemer neemt IT-omgeving van Opdrachtgever as-is over. Kan Opdrachtgever aangeven op welke delen van de ICT-prestatie een acceptatietest verwacht uit te voeren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nee, dat is afhankelijk van wat Opdrachtnemer gaat veranderen aan de 'as-is' situatie. Als er niets verandert, dan is er geen acceptatietest nodig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 405      | Programma van Eisen E204 / 20              | Beschikt Opdrachtgever over herbruikbare (delen van) testplannen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 406      | Aanbestedingsleidraad 2.4.1.               | Kunt u aangeven welke netwerkkapparatuur aan vervanging toe is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Alle switches zijn end-of-life.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 407      | Bijlage 8 E105                             | Kunt u meer details afgeven omtrent de huidige aanwezige internet- en WAN verbindingen, zodat opdrachtnemer hier een completer beeld bij kan hebben?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie antwoord op vraag 140.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 408      | Bijlage 8 E106                             | Kunt u meer details afgeven omtrent de huidige aanwezige internet- en WAN verbindingen, zodat opdrachtnemer hier een completer beeld bij kan hebben?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie antwoord op vraag 407.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 409      | Bijlage 09 GIBIT 2023 1.30                 | Bent u bereid om de definitie van 'Overeengekomen gebruk' aan te passen naar: 'door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Leverancier (al dan niet op basis van de offerteaanvraag of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend is'. Het is in het belang van beide partijen dat de gemaakte afspraken en daarop gebaseerde verwachtingen overeenkomen en duidelijk zijn. Daarom stelt Leverancier voor om de interpretatieruimte uit deze definitie te halen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NEE:<br>Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Leverancier (al dan niet op basis van de offerteaanvraag of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend was of op <u>grond van artikel 3 voor Leverancier bekend behoorde te zijn</u> , een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.<br>Art. 3 beschrijft oa dat leverancier verantwoordelijk is voor het verzamelen van alle relevantie informatie voor het aangaan over de overeenkomst. Dit is een wezenlijk onderdeel en dient dus zo geformuleerd te blijven. |
| 410      | Bijlage 09 GIBIT 2023 2.3                  | U vraagt Leverancier om specifieke software door te leveren. Op die software zijn de licentievoorwaarden van de software leverancier van toepassing. Kunt u accepteren dat de licentievoorwaarden van de softwareleverancier onverkort van toepassing worden verklaard?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Conform GIBIT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 411      | Bijlage 09 GIBIT 2023 3.3                  | Is Opdrachtgever bereid om de eerste zin te verwijderen. Het is niet altijd op voorhand duidelijk wanneer er onvoldoende informatie voorhanden is, dus kan Leverancier ook niet op voorhand de belofte maken dat de missende informatie wordt opgevraagd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee; in 3.2 stellen we onderstaand - de eerste zin weglaten zou impliceren dat dit wellicht niet mogelijk was.<br>Alvorens een aanbod aan Opdrachtgever te doen heeft Leverancier zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:<br>i. de doelstellingen, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst wil aangaan; ii. de organisatie en het Applicatielandschap van Opdrachtgever, voor zover van belang voor de aanvraag of het aanbod.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 412      | Bijlage 09 GIBIT 2023 6.5                  | Bent u bereid dit artikel niet van toepassing te verklaren?<br>Wij zijn van mening dat dit artikel niet geheel passend is voor een aanbestedingsprocedure en daarmee strijdig met hetgeen bepaald in 3.5. De scope wordt bepaald door de uitvraag en de beantwoording daarvan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Zie antwoord vraag 310.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 413      | Bijlage 09 GIBIT 2023 10.12 (i)            | Leverancier stelt voor om de relevante regelgeving te verduidelijken en de garantie te limiteren tot de looptijd van de Overeenkomst. De verduidelijking wordt gedaan door de volgende bewoording op te nemen: "De op de ICT-prestatie van toepassing zijnde Wet-en regelgeving"? Wij zijn van mening dat het niet aan de leverancier is om te beoordelen of het gebruik van de software nog past binnen de regels die op de afnemer van toepassing zijn. De wet en regelgeving die op het product van toepassing zijn zullen we uiteraard respecteren maar indien sectorspecifieke regels bijvoorbeeld gebruik in de weg staat, dan zijn wij niet in staat dit te beoordelen.<br>Leverancier heeft geen invloed meer op de prestatie na de duur van de Overeenkomst, daarom stelt Leverancier tevens voor om de bewoording toe te voegen:"Gedurende de looptijd van de Overeenkomst..." | Nee; 10.12(i) gaat over innovatief en preventief onderhoud; dit vindt per definitie plaats tijdens de looptijd van de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 414      | Bijlage 09 GIBIT 2023 10.12 (ii)           | Indien Opdrachtgever veranderingen doorvoert in het landschap die ervoor zorgen dat de software niet meer werkt, dan kan het niet zo zijn dat dit binnen de scope van onze werkzaamheden valt. Noodzakelijke aanpassingen zouden dan via meerwerk dienen te worden uitgevoerd. Is Opdrachtgever daarom bereid om toe te voegen; "zoals bekend op het moment van aangaan van de Overeenkomst"?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Niet akkoord. Opdrachtnemer gaat het beheer voeren over de omgevingen van Opdrachtgever. Deze zijn niet statisch, maar veranderen door de tijd. Het uitfasen van oude en beschikbaar maken van nieuwe applicaties is daarbij een standaardactiviteit binnen de ICT-Prestatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 415      | Bijlage 09 GIBIT 2023 10.12 (v)            | Bent u bereid deze zinsnede te schrappen? Wij zijn van mening dat het voor beide partijen nadelig is om ontwikkelingen te blokkeren. Indien nieuwe inzichten ander gebruik rechtvaardigen dan dient dit volgens ons mogelijk te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nee; dit artikel moet garanderen dat voor Opdrachtgever tijdens en na updates en upgrades de ICT-prestatie gelijk blijft of in ieder geval niet slechter wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 416      | Bijlage 09 GIBIT 2023 11.5                 | Bent u bereid om deze eis te laten vervallen? Voor Leverancier is het administratief gezien een onredelijk grote opgave om voor 6 januari alle facturen te hebben uitgestuurd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nee. Zie aanpassing in antwoord vraag 15.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 417      | Bijlage 09 GIBIT 2023 11.9                 | Is Opdrachtgever bereid om de volgende zinsnede te laten vervallen:'mits deze prijsstijging ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst nog niet voorzienbaar was'. Een indexatie is voorzienbaar, maar dient wel als redelijke grond om doorberekend te worden. Daarom is deze voorwaarde onredelijk on Lerancier's ogen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nee. Voor afwijkingen van marktprijzen is de marktconsultatieclausule, zoals beschreven in de eisen E 130 tot en met E133.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 418      | Bijlage 09 GIBIT 2023 11.11                | Leverancier heeft geen invloed op derden, ten aanzien van de timing prijswijzigingen van de gebruiksrechten. Is Opdrachtgever bereid om de doorberekening van deze aanpassingen vaker dan eenmaal per jaar te accepteren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Ref. nr. | Onderwerp                                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 419      | Bijlage 09 GIBIT 2023 12.1 (i)           | Is Opdrachtgever bereid dit lid niet van toepassing te verklaren? Wij vinden een dergelijke garantie in dit geval, gezien de te leveren dienst, niet passend. Acceptatie maakt onderdeel uit van het proces. Dat is het moment dat getoetst wordt of het geleverde conform de afspraken is. Beheer zal daarna worden uitgevoerd conform het onderhoudscontract, en daarom is ook in die fase deze garantie niet wenselijk.                                                                                                                                                                           | Niet akkoord. Als dit wordt losgelaten dan is er geen sprake meer van een resultaatverplichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 420      | Bijlage 09 GIBIT 2023 12.1 (iii)         | Het is voor Leverancier onredelijk om te garanderen dat alle modificatie kostenloos worden doorgevoerd. Leverancier heeft in veel gevallen ook geen invloed op de modificaties. Is Opdrachtgever bereid deze bepaling uit te sluiten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee. Het kan hier ook een softwareproduct betreffen waarvoor een patch moet worden toegepast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 421      | Bijlage 09 GIBIT 2023 12.1 (iv)          | Wij kunnen deze garantie slechts afgeven op het deel dat in eigendom is of beheerd wordt door Leverancier. Voor Derdenprogrammatuur zijn we hiervoor afhankelijk van de betreffende leverancier. Bent u daarom bereid Derdenprogrammatuur uit te sluiten van deze garantie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nee. De ICT-prestatie is gedefinieerd in de Aanbestedingsstukken. De initiële looptijd van de Overeenkomst is vier jaar, dus logischerwijs gaat u al aan deze eis voldoen, om dat u als onderdeel van de ICT-Prestatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst onderhoud gaat plegen op de ICT-Prestatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 422      | Bijlage 09 GIBIT 2023 12.1 (v)           | Bent u bereid om dit aan te passen naar "de op de ICT-prestatie van toepassing zijnde Wet-en regelgeving"? Wij zijn van mening dat het niet aan de leverancier is om te beoordelen of het gebruik van de software nog past binnen de regels die op de afnemer van toepassing zijn. De wet en regelgeving die op het product van toepassing zijn zullen we uiteraard respecteren maar indien sectorspecifieke regels bijvoorbeeld gebruik in de weg staat, dan zijn wij niet in staat dit te beoordelen.                                                                                              | Nee. 1) Dit artikel gaat niet alleen over software. 2) Opdrachtgever besteedt het beheer van haar omgevingen uit en heeft daarmee minder zicht op de details. Er is zodoende ook een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer om te zorgen dat de omgeving aan de wet- en regelgeving voldoet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 423      | Bijlage 09 GIBIT 2023 12.2               | Bent u bereid om toe te voegen dat, indien er een melding wordt gedaan door Opdrachtgever, deze melding met reden wordt omkleed en waar mogelijk bewijs wordt aangeleverd. Hierdoor kan Leverancier beter inhoudelijk op de melding reageren en is de bewijslast eerlijker verdeeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie antwoord vraag 265.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 424      | Bijlage 09 GIBIT 2023 13                 | Bent u bereid artikel 13 GIBIT buiten toepassing te verklaren nu we een dienst leveren en specifieke service levels overeenkomen? Het is niet enkel aan Leverancier om te bepalen hoe tot die servicelevels te komen. Eventuele afwijkingen op afspraken moeten in onze ogen niet via deze garantie afgehandeld worden, maar via de daarvoor bestemde procedures die u voldoende bescherming bieden.                                                                                                                                                                                                 | Nee. De GIBIT heeft een vangnetfunctie voor de zaken die niet geregeld zijn in de documenten. De minimale voorwaarden voor de SLA staan in Aanbestedingsstukken. De uiteindelijke SLA staat in de rangorde van documenten op gelijk niveau met de Inschrijving van Inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 425      | Bijlage 09 GIBIT 2023 14.1               | Om discrepantie in verwachtingen te voorkomen ziet Leverancier aan het begin van deze zin graag toegevoegd: 'Voor zover tussen partijen is afgesproken zal Leverancier Opdrachtgever voorzien...' Is Opdrachtgever hiertoe bereid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 426      | Bijlage 09 GIBIT 2023 14.4               | Is Opdrachtgever bereid om deze bepaling te limiteren tot de duur van de Overeenkomst, door toe te voegen: 'gedurende de looptijd van de Overeenkomst'?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Niet nodig. Tenzij expliciet beschreven, eindigen alle voorwaarden op het moment dat de Overeenkomst vervalt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 427      | Bijlage 09 GIBIT 2023 15.1               | Is opdrachtgever bereid om deze bepaling buiten beschouwing te laten? Deze genoemde verplichtingen zijn niet van toepassing op deze dienstverlening en dienen anders specifiek te worden overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 428      | Bijlage 09 GIBIT 2023 16.1               | Bent u bereid dit artikel te beperken tot directe schade?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Zie antwoord vraag 10.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 429      | Bijlage 09 GIBIT 2023 16.3               | De huidige beperking per gebeurtenis is disproportioneel hoog gezien de waarde van het contract. Bent u bereid om de limitering te beperken tot EUR 150.000 per gebeurtenis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zie antwoord vraag 106.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 430      | Bijlage 09 GIBIT 2023 16.4               | Bent u bereid om de totale aansprakelijkheid van iedere partij voor de duur van de overeenkomst te beperken tot twee maal de jaarvergoeding?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Uw tekortschieten kan leiden tot grote schades bij gemeente en Opdrachtgever acht het zodoende niet onredelijk dat Opdrachtgever verlangt dat leveranciers die – door hen veroorzaakte – schade te vergoeden en dat leveranciers deze risico's passend afdekken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 431      | Bijlage 09 GIBIT 2023 16.5 (iv)(1)       | Bent u bereid om dit artikel aan te passen, zodat een eventuele boete naar rato, voor zover toerekenbaar, wordt verdeeld over de partijen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nee. In sub iv is opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarin leverancier een slechte beveiliging heeft en de gemeente daardoor een datalek ondervindt: de gemeente kan beboet worden voor het datalek, maar dat ligt buiten haar macht. Het is in zo'n geval onbillijk als de leverancier zich vervolgens kan beroepen op het aansprakelijkheidsmaximum. |
| 432      | Bijlage 09 GIBIT 2023 16.6               | Is Opdrachtgever bereid om dit artikel te schrappen, waardoor eventuele schade zoals genoemd in deze bepaling onder de algemene aansprakelijkheid valt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 433      | Bijlage 09 GIBIT 2023 18.6               | De hoogte van de boete is volgens Leverancier onredelijk hoog. Leverancier stelt voor om dit lid uit te sluiten, waardoor daadwerkelijk geleden schade verhaald kan worden op grond van artikel 16. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 434      | Bijlage 09 GIBIT 2023 20.5, 20.6 en 20.7 | Aangezien Leverancier bij het verlenen van de dienst software van derden zal gebruiken, waar Leverancier geen invloed op heeft, kan Leverancier hier geen garanties over geven. Is Opdrachtgever bereid om deze bepalingen buiten toepassing te laten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee. Lid 5 moet voorkomen dat Opdrachtgever wordt aangesproken op inbreuken van IE door Leverancier. In lid 6 en 7 is geborgd dat Opdrachtgever gebruik kan blijven maken van de voor hem relevante functionaliteit bij claims van derden dat de gebruikte ICT-Prestatie inbreuk maakt op hun rechten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 435      | Bijlage 09 GIBIT 2023 24.9/14            | Wij achten ontbinding niet passend voor dit type dienstverlening. U heeft ook in de beschreven situaties gebruikgemaakt van de dienstverlening, waarvoor een vergoeding op zijn plaats is. Dit valt niet anders te waarderen dan de overeengekomen vergoeding voor de dienstverlening zoals geleverd en betaald. Voor onvolledige/onvoldoende dienstverlening dient u volgens ons het proces van de aansprakelijkheid en daaruit volgende schadevergoeding in te zetten, eventueel gekoppeld aan opzeggen wegens gewichtige redenen. Bent u bereid om de mogelijkheid tot ontbinding uit te sluiten? | Nee. Ontbinden is het sluitstuk van een proces. Tijdens dat proces zijn er mogelijkheden e.e.a. weer recht te zetten. Het moet echter mogelijk zijn te ontbinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 436      | Bijlage 09 GIBIT 2023 25.1               | Een aantal van onze concurrenten op het gebied van ICT-dienstverlening beschikken ook over een accountants-tak. Om te voorkomen dat deze concurrenten inzage krijgen in onze werkwijze stellen wij voor om toe te voegen "niet zijnde een concurrent van Leverancier". Kunt u daarmee instemmen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nee. Accountants moeten onafhankelijk opereren en geheimhouding betrachten. Als zij dat niet doen schenden zij de geheimhoudings- en vertrouwensovereenkomsten van de gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 437      | Bijlage 09 GIBIT 2023 26.5               | Leverancier vindt dit nog niet vergaand genoeg. Volgens Leverancier kunnen we niet gehouden zijn tot overdracht van enig recht. Bent u het daarmee eens en daarom bereid het zinsdeel "zults met uitzondering van de afgifte van de broncode van de Programmatuur" aan te passen naar: "Zults met uitsluiting van overdracht/terbeschikking stellen van enig goed dat beschermd is door enig recht anders dan bepaald in deze overeenkomst"                                                                                                                                                          | Nee. Gezien de opdracht, wat valt dan volgens u onder "enig dat beschermd is door enig recht anders dan bepaald in deze overeenkomst"?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



| Ref. nr. | Onderwerp                           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 438      | Bijlage 09 GIBIT 2023 26.6 (ii)     | Het kan zijn dat bepaalde gegevens die zijn verzameld onderdeel zijn geworden van management-tools en/of onderdeel zijn geworden van back-ups. Dit betreft vooral gegevens die van belang zijn voor de beslissing om aan te bieden en interne monitoring van de opdracht. Wij vinden het onredelijk dat verlangd kan worden dat deze gegevens moeten worden vernietigd, nu het zeer moeilijk is deze gegevens te extraheren uit het syteem/de backups. Bent u bereid dit artikellid niet van toepassing te verklaren voor gegevens die worden opgeslagen in het kader van interne bedrijfsvoering?                                                            | Niet akkoord. Opdrachtgever is gebonden aan wet- en regelgeving, waaronder de AVG. Daarom is Opdrachtgever verplicht zorg te dragen voor de vernietiging van relevante gegevens. Daarom blijft Opdrachtgever vasthouden aan de "vernietigen van de gegevens waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is".                                                                                                                                                            |
| 439      | Bijlage 09 GIBIT 2023 26.6 (iii)    | Leverancier vindt dit geen redelijke maatregel, nu gevraagd wordt om standaardsoftware. Bent u het hiermee eens en bent u dus bereid dit artikellid niet van toepassing te verklaren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nee. De ICT-Prestatie draait o.a. om dienstverlening en beheer, niet om standaardsoftware. Gezien eis E 21 zou de ontvlechting minimaal moeten zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 440      | Bijlage 09 GIBIT 2023 26.9          | Is Opdrachtgever bereid om dit artikel en vorig artikel te beperken tot een duur van 3 maanden? 26.9 verwijst naar de duur van de wettelijke administratieplicht. Leverancier gaat ervan uit dat dit 7 jaar is. Dat is in de ogen van Leverancier een onredelijk lange periode om aan de eisen van 26.8 te voldoen. Om duidelijkheid te creëren en de periode acceptabel te maken voor Leverancier stelt Leverancier voor om de Overstap en voortzetting te beperken tot een duur van 3 maanden.                                                                                                                                                              | Niet akkoord. 1) Het gaat er in het artikel om dat Opdrachtgever aan de wettelijke administratieverplichtingen kan voldoen. 2) Het artikel regelt dat gedurende de uitvoering van de exit-werkzaamheden de overeenkomst van kracht blijft c.q. verlengd wordt onder gelijke voorwaarden. Dit om te voorkomen dat Opdrachtgever in een situatie terechtkomt waarbij hij tijdelijk geen enkel systeem heeft (geen oud systeem meer, maar ook nog geen nieuw systeem). |
| 441      | Bijlage 09 GIBIT 2023 26.10         | Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te laten, aangezien de kosten in verband met een dergelijke overdracht niet op voorhand ingecalculeerd kunnen worden. Leverancier schat de kans zeer gering, dat dit artikel van toepassing zal zijn. Daarom is het voor beide partijen gunstiger om deze kosten niet preventief in te calculeren. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nee. Opdrachtgever schat de kans ook zeer gering in, maar wil dit vangnet wel behouden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 442      | Bijlage 09 GIBIT 2023 26.11         | Naar onze mening is het onredelijk dat het gevolg kan zijn dat de gehele verlenging kosteloos gebeurt. Slechts zelden is het zo dat de niet-tijdige afronding volledig aan één partij is te wijten. Wij stellen daarom voor om dit artikel zodanig aan te passen dat partijen in dit geval nadere afspraken maken, waarin de mate waarin de niet tijdige afronding te wijten is aan Leverancier matiging kan vormen van de te betalen prijs (pro-rata vergoeding). Kunt u daarmee instemmen?                                                                                                                                                                  | Nee. Het artikel stelt dat <u>alleen</u> in het geval de niet-tijdige afronding van de Exit-werkzaamheden toerekenbaar is aan Leverancier de verlenging kosteloos is.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 443      | Aanbestedingsleidraad 2.4.2 pag. 8  | U stelt: Opdrachtnemer neemt de huidige omgeving(en) as-is over van de huidige leverancier. De eerste drie maanden van de Overeenkomst zijn op basis van 'best effort' (inspanningsverplichting). Gedurende deze periode neemt Opdrachtnemer de omgeving over van de huidige leverancier en maakt hij ze zich eigen.<br>Vraag: Is de huidige omgeving gedocumenteerd en zal die vóór de as-is overname geactualiseerd zijn? Zijn er risico's bekend m.b.t. de stabiliteit van de omgeving? Zo, ja welke.                                                                                                                                                      | Deels gedocumenteerd. De documenten worden geactualiseerd.<br>Belangrijkste risico voor de stabiliteit zijn de end-of-life switches.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 444      | Aanbestedingsleidraad 4.2.3 pag. 17 | U stelt: Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat de referentieopdracht niet eerder was afgerond dan 27 februari 2021. Bedoelt u met afgerond 'beëindiging van het contract'?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Als de referentieopdracht een contract was, ja. Maar zie ook het antwoord op vraag 379.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 445      | Aanbestedingsleidraad 4.2.3 pag. 17 | U stelt bij kerncompetentie 1: De digitale werkplek is gebaseerd op Microsoft-producten.<br>Vraag: Kunt u nader toelichten welke Microsoft producten minimaal in gebruik of in bedrijf moeten zijn om te voldoen aan de eisen van kerncompetentie 1?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De standaard MS365-services, zoals Entra ID, Exchange online, Teams, SharePoint, Intune, Azure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 446      | Aanbestedingsleidraad 4.2.3 pag. 18 | U stelt bij kerncompetentie 1: Het beschikbaar stellen van alle benodigde updates en security updates.<br>Vraag: Heeft dat alleen betrekking op de Microsoft producten die u benoemt: Microsoft Endpoint Protection, Teams, SharePoint, Exchange Online, Microsoft 365-applicaties, 365 Admin Center en OneDrive? Of op nog andere producten/ onderdelen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De volledige kantooromgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 447      | Aanbestedingsleidraad 4.2.3 pag. 18 | U stelt bij kerncompetentie 4: Onderdeel van de opdracht was advisering over en optimalisering van een applicatie- en datadienst, specifiek met betrekking tot public cloud implementaties.<br>Vraag: Hoe moeten wij 'was' interpreteren in tijd? Bedoelt u dat het verstrekte advies geïmplementeerd moet zijn, geïmplementeerd moet worden of kan het advies los staan van of het advies wel of niet is overgenomen en is geïmplementeerd?                                                                                                                                                                                                                  | Dat het verstrekte advies geïmplementeerd moet zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 448      | Aanbestedingsleidraad 4.2.3 pag. 19 | U stelt bij kerncompetentie 4: Het resultaat van de advisering leidde tot verbeterde dienstverlening en/of efficiencyvoordelen. Wat indien het advies nog niet geïmplementeerd is maar aanstaande is om te implementeren, waarbij een verbeterde dienstverlening en/ of efficiency voordelen bereikt worden. Is dit voldoende om aan de eis van de kerncompetentie 4 te voldoen?                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dan kunt u niet aantonen dat het advies is gerealiseerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 449      | PvE E 46.                           | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van mobiele telefonieabbonementen. De levering van mobiele telefonieabbonementen valt niet binnen deze aanbesteding. Opdrachtgever heeft hiervoor al een overeenkomst met Vodafone. Opdrachtnemer krijgt toegang tot het portaal van Vodafone, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een telefoonnummer voor een uit te leveren smartphone.<br>Vraag: Welk autorisatieproces is in werking om ervoor te zorgen dat de aanvraag van een nummer volgens de regels uitgevoerd wordt?                                                                                                                             | Leidinggevende/HRM geven akkoord voor telefoon en hierna wordt door Servicedesk een telefoon met nummer uitgeleverd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 450      | PvE E 55.                           | U stelt: Een kapot, verloren of gestolen apparaat (zoals laptop, smartphone en tablet) en/of omgewisseld voor een vervangend apparaat of accessoire. Daartoe houdt Opdrachtnemer een kleine maar toereikende voorraad Zero Touch Deployment apparaten en accessoires aan op de Hoofdlocatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op peil houden van deze voorraad.<br>Vraag: Hoe ziet u de financiële impact op bovenstaande? Het vaste bedrag per maand van het verloren of gestolen apparaat zal doorbelast blijven worden tot aan einde 'lease'contract. Voor het nieuwe apparaat zal een nieuwe lease contract worden opgemaakt. | In de maandprijs zit ook het beheer en onderhoud. Dit vervalt, bij diefstal/verlies. Er wordt in een dergelijk geval met de gemeente een realistische restwaarde afgerekend en loopt het beheer niet door op de niet in gebruik zijnde hardware.                                                                                                                                                                                                                    |
| 451      | PvE E 70.                           | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Gebruikersbeheer van de diensten die vallen onder de ICT-prestatie. Gegadigde ontvangt graag een specificering van de dienst Gebruikersbeheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Het proces dat gericht is op het administreren van gebruikers van IT- en informatiesystemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Ref. nr. | Onderwerp                                                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 452      | PvE E 72.                                                | Opdrachtnemer is verantwoordelijk het technisch en functioneel leveren van diensten op het vlak van kantoorautomatisering gebaseerd op Microsoft 365, waaronder Office, Teams, OneDrive, Exchange en Azure. Wat zijn uw verwachtingen m.b.t. functioneel leveren van diensten? Graag specificeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Het functioneel leveren van een dienst in dit geval is bijvoorbeeld het toevoegen en werkend opleveren van een resources in Exchange.                                                                                                                                                                                         |
| 453      | PvE E 73.                                                | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor diensten op het vlak van het beschikbaar stellen (deployment) en beheren van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde kantoorapplicaties (zie Bijlage 11) via een bedrijfsportaal. Onder 'beheren' valt ook het up-to-date en passend houden van de applicaties.<br>Wij maken onderscheid tussen updates (voor de komma) en upgrades (na de komma). Mogen wij aannemen dat bij upgrades de werkzaamheden doorbelast kunnen worden? En graag nader specificeren wat u bedoelt met passend houden van de applicaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee, upgrades zijn onderdeel van de standaard dienstverlening.<br>Passende houden: Dat de applicatie in de veranderende omgeving waarin hij wordt gebruikt, werkend is. ICT-omgevingen zijn niet statisch, maar veranderen gedurende de tijd.                                                                                 |
| 454      | PvE E 81.                                                | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het patchmanagement van alle KA-applicaties, OS'en en Office365-suite, plugins en andere software die onder de ICT-Prestatie vallen. Vallen upgrades van software volgens u ook onder patchmanagement?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Upgrade = update. Zie ook de eisen E 86 en E 165.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 455      | PvE E 86.                                                | U schrijft: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor diensten op het vlak van het beschikbaar stellen (deployment) en updaten en passend houden van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde bedrijfsapplicaties (zie Bijlage 11). Het updaten geldt voor applicaties waarbij het technisch beheer niet is belegd bij een derde applicatieleverancier.<br>Vraag: Welke applicaties zijn nu niet belegd bij een derde applicatieleverancier?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie antwoord vraag 154.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 456      | PvE E 147.                                               | De gemiddelde tijd tussen prioriteit 1 Storingen (zie eis E 140) (MTBF) bedraagt meer dan 100 dagen. Wat is het gevolg indien de MTBF minder is dan 100 dagen? En wat als de veroorzaker een derde is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dan voldoet Opdrachtnemer niet aan de eisen en schiet hij tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst.<br>Opdrachtnemer kan dan in gebreke worden gesteld. Als de oorzaak bij een derde ligt, dan is er sprake van overmacht en kan dat Opdrachtnemer niet worden aangerekend.                                            |
| 457      | PvE E 152.                                               | Opdrachtnemer voert na een Storing een evaluatie uit, stelt een verbeterplan op en voert dit uit. Geldt dit voor alle verstoringen of alléén voor problemen? En/ of voor meldingen/ incidenten die structureel van aard zijn lees komen (heel) vaak voor?<br>Gegadigde adviseert het laatste.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Voor Problemen is e.e.a. geregeld in eis E 153. Eis 152 is alleen van toepassing op P1 en P2 storingen.                                                                                                                                                                                                                       |
| 458      | Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.4                      | U geeft aan dat Opdrachtgever in Nvl 2 geen vragen hoeft te beantwoorden die niet in Nvl 1 zijn gesteld. Gezien de relatief korte doorlooptijd verzoekt Gegadigde de mogelijkheid tot het stellen van nieuwe vragen in Nvl 2 toe te laten. Gegadigde verneemt graag of dit akkoord is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Niet akkoord. Er zat twee weken tussen publicatie en het indienen van de vragen.                                                                                                                                                                                                                                              |
| 459      | Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.3                      | U geeft aan dat alle bij de inschrijving te verstrekken documenten ondertekend moeten zijn door een daartoe bevoegd persoon, geldt dit ook voor de gunningcriteria waar geen bijlage voor verstrekt is: duuraamheid en MVO, Plan uitfasen huidige datacenteromgeving, etc?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nee, bijlagen 2 t/m 7 moeten rechtsgeldig ondertekend zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 460      | aanbestedingsleidraad Paragraaf 6.2                      | De verhouding tussen kwaliteit en Prijs is respectievelijk 60% en 40%, waarbij de volledige 40% van prijs wordt toegekend en uit ervaring blijkt dat de volledige 60% voor kwaliteit niet wordt toegekend. Geen enkele partij scoort namelijk op alle onderdelen een 10 (uitmuntend). Gegadigde vraagt u de verhouding te heroverwegen of de best scorende gegadigde op kwaliteit de volledige punten voor kwaliteit toe te kennen (obv de totaal score van kwaliteit) en de overige partijen na rato.Hierdoor borgt u de beoogde verhouding tussen Prijs en kwaliteit van 40/60.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 461      | aanbestedingsleidraad paragraaf 7.2.1. i.r.t prijzenblad | In paragraaf 7.2.1. geeft u een opsomming van de onderdelen die worden meegenomen in de TCO. Na het bekijken van de formule in Bijlage 6, tabblad prijzenblad heeft Gegadigde de volgende vragen:<br>1. Waar neemt Gegadigde de eenmalige kosten op voor het aanschaffen van netwerkapparatuur?<br>2. in de formule in het tabblad prijzenblad wordt ook de totale stuksprijs voor accessoires opgenomen, deze staat niet in paragraaf 7.2.1. genoemd. Worden deze kosten wel of niet meegenomen in TCO berekening?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1) Bij het kopje "Upgraden netwerk" geeft u alle kosten op voor het upgraden van het netwerk.<br>2) Dan ontbreekt dat in par. 7.2.1. Deze worden namelijk wel meegenomen in de TCO.                                                                                                                                           |
| 462      | aanbestedingsleidraad 7.2.2 - 7.2.5                      | Gegadigde behoudt zich graag het recht toe om een aanpassing te vragen in het aantal woorden indien de huidige limiet te beperkt blijkt te zijn. Dit verzoek is ingediend naar aanleiding van de opmerking dat Opdrachtgever in Nvl 2 geen nieuwe (niet gerelateerd aan een vraag uit Nvl 1) hoeft in te dienen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Niet akkoord. De limiet is voor iedereen gelijk. Ook maakt u niet duidelijk waarom er volgens u een verband is tussen vragen stellen in de NVI's en het aantal woorden in een plan.                                                                                                                                           |
| 463      | Programma van Eisen, E23                                 | Gegadigde vraagt Opdrachtgever om eis 23 uit het programma van eisen als volgt aan te passen: De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de Inschrijfsom (Fictieve totaalprijs voor vier jaar).<br>Dit zodat Gegadigde bij gunning een plan van aanpak kan maken voor de invulling van social return en niet gedurende de looptijd van de overeenkomst telkens opnieuw invulling moet geven aan deze eis. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat, vraagt Gegadigde Opdrachgever een einddatum/ moment te bepalen zodat Opdrachtnemer voldoende tijd heeft om invullig te geven aan de social return eis (bijv. in jaar 4 wordt een aanvullende opdracht gedaan en de overeenkomst wordt een jaar verlengd, Opdrachtnemer heeft dan een korte periode om invulling te geven aan de eis). Gaat Opdrachtgever akkoord met een van deze opties? | Niet akkoord. Zie antwoord vraag 386.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 464      | Bijlage 3 Social return punt J                           | Opdrachtgever geeft aan dat zij een korting mag toepassen op de aannemingssom van de social returnverplichting die niet door Opdrachtnemer is ingevuld. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever dit punt aan te passen en Opdrachtnemer de mogelijkheid te geven het deel dat nog niet is ingevuld, alsnog binnen een jaar te laten invullen. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat, wil gegadigde weten hoe hoog de korting maximaal is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Niet akkoord. Het opleggen van de korting is het sluitstuk van een proces. Tijdens dat proces zijn er voor Opdrachtnemer mogelijk e.e.a. weer recht te zetten.                                                                                                                                                                |
| 465      | Programma van Eisen E24                                  | Wat verstaat Opdrachtgever onder as a service? Wat dient allemaal te zijn inbegrepen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Een bedrijfsmodel waarin 'iets' als een service aan een klant wordt geleverd. De klant bezit het 'iets' niet, maar maakt er tegen betalen gebruik van. De leverancier is verantwoordelijk voor de werking, beveiliging en continuïteit van het 'iets'. Wat allemaal is inbegrepen is gedefinieerd in de Aanbestedingsstukken. |
| 466      | Programma van Eisen E24                                  | Door het uitvragen van een device as a service zijn Gegadigden genoodzaakt om additionele kosten in rekening te brengen omdat zij het device moeten voor financieren (aanschafwaarde uitsmeren over de afschrijftermijn van het device). Gegadigde adviseert Opdrachtgever om de hardware apart uit te vragen in het prijzenblad zodat deze direct gefactureerd kan worden en Opdrachtgever niet onnodige kosten betaald. Licenties e.d. kunnen in een aparte prijsregel worden opgenomen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Niet akkoord. Opdrachtgever wil geen eigenaar zijn van werkplekapparatuur en wenst te worden ontzorgd. Daarom wil Opdrachtgever de werkplekapparatuur 'as a service' afnemen. Licenties levert Opdrachtgever zelf, zie bijvoorbeeld eis E 82.                                                                                 |
| 467      | Programma van Eisen E24                                  | Wat is de afschrijftermijn van Opdrachtgever voor devices (laptops, ipads, etc.)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie antwoord vraag 317.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Ref. nr. | Onderwerp                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 468      | Programma van Eisen E24                 | Opdrachtgever geeft aan dat zij geen eigendom over 'nieuwe' devices wil. Gezien het opgenomen opzegtermijn van drie maanden, zorgt deze eis dat gegadigde een risico opslag moeten hanteren omdat zij anders devices aanschafft die bijv. in een jaar afgeschreven moeten worden omdat de verlenging vier keer 1 jaar is. Gegadigde vraagt Opdrachtgever deze eis aan te passen en het eigendom van de devices zelf te behouden. De devices kunnen bij een eventuele opvolgende leverancier gebruikt worden. Gaat Opdrachtgever akkoord hiermee akkoord? | Niet akkoord. Zie antwoord vragen 200 en 371.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 469      | Programma van Eisen E27                 | Dient het uitleveren en het innemen van van (mobiele) ICT hardware fysiek te gebeuren of kan dit ook door deze op te (laten) sturen? Of kan dit plaatsvinden door een medewerker van Opdrachtgever op locatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Aangezien zero touch deployment is geëist, kan het uitleveren ook door opsturen of doordat deze op locatie van Opdrachtgever fysiek worden uitgereikt door een medewerker van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 470      | Programma van Eisen E27                 | Welke leveringstijden en/of innamen moeten worden gehanteerd? Dit om te kunnen bepalen of, en hoe vaak iemand op locatie moet zijn wanneer de ICT hardware fysiek uitgeleverd moet worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie eis E 165 voor doorlooptijden uitleveren. Medewerkers in dienst gebeurt meestal aan het begin van een nieuwe maand, maar niet altijd. Uit dienst is meer verspreid i.v.m. eventuele vakantiedagen die nog worden opgenomen. Er zijn dus niet één of twee dagen aan te wijzen waarop de innamen en uitgifte plaatsvindt. Zie ook antwoord op vraag 469.                                                                                                                                                                                                                      |
| 471      | Programma van Eisen E55                 | Dienen de devices te worden uitgeleverd of heeft Opdrachtgever iemand beschikbaar op locatie die een device uit de voorraad kan uitleveren en registreren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie antwoord op vraag 469.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 472      | Programma van Eisen E63                 | Gegadigde gaat er vanuit dat wanneer een overgenomen device vervangen moet worden tegen een as-is device, dat dit tegen de afgegeven prijs door Gegadigde in het prijzenblad wordt vervangen. Klopt deze aanname?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Devices waarvan Opdrachtgever het beheer niet overneemt, worden vervangen door een 'as a service' device en maandelijks afgerekend volgens de 'as a service' maandprijs. Devices waarvan Opdrachtgever het beheer wel overneemt, worden zolang ze in gebruik zijn maandelijks afgerekend volgens de prijzen uit de tabel "Overname beheer apparatuur in gebruik bij en eigendom van Opdrachtgever". Op het moment dat een dergelijk device wordt vervangen, wordt deze vervangen door een 'as a service' device en maandelijks afgerekend volgens de 'as a service' maandprijs. |
| 473      | Programma van Eisen E82                 | Gegadigde ontvangt graag een overzicht van de licenties die door Opdrachtgever worden/ zijn aangeschaft. Dit om te kunnen bepalen welke licenties door Opdrachtnemer moeten worden aangeschaft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Zie bijlage 11 en antwoord op vraag 216.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 474      | Programma van Eisen E89                 | Waar in het prijzenblad dienen de kosten voor het beheer van de huidige datacenteromgeving opgenomen te worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dat is, zolang het aanwezig is, onderdeel van het beheer van de kantoorautomatisering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 475      | Programma van Eisen E92                 | Opdrachtnemer dient het netwerk as is over te nemen, vervolgens kan zij deze upgraden. Het prijzenblad heeft 1 prijsregel voor het beheer van de netwerkomgeving. Echter, de upgrade van het netwerk kan leiden tot andere beheerprijzen. Gegadigde vraagt u 2 prijsregels op te nemen voor het beheer van het netwerk: 1 voor de upgrade en 1 voor daarna, gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                      | Nee. U dient binnen de eerste drie maanden de upgrade uit te voeren. U kunt bij de maandelijkse kosten voor "Beheer netwerkomgeving" de kosten voor het beheer van de nieuwe situatie opnemen en als u verschil verwacht in de beheerkosten gedurende de eerste drie maanden, waarin u de netwerkupgrade uitvoert, dan kunt u dit verschil meenemen in de eenmalige kosten voor de netwerkupgrade die u invult achter het kopje "Upgraden netwerk".                                                                                                                             |
| 476      | Programma van Eisen E98, 99, 100 en 103 | Gegadigde gaat er vanuit dat Opdrachtgever hier aangeeft dat Opdrachtnemer kosteloos gebruik kan maken van de (huidige) netwerkkap om de ict prestatie/ dienst te kunnen leveren. Klopt deze aanname?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 477      | Programma van Eisen E118                | Wat verstaat Opdrachtgever onder service integrator? Gegadigde stelt de volgende definitie voor: De dienstverlening voorziet in het doorzetten van meldingen naar oplosgroepen van Opdrachtgever of Derden van de Opdrachtgever en hierbij horende coördinatietaken. De oplosgroepen van de Opdrachtgever (Interne IT-Dienstverleners) of Derden (externe IT-dienstverleners) zorgen voor de inhoudelijke behandeling van deze meldingen. Opdrachtgever blijft contractverantwoordelijke voor haar derde partijen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?   | Service Integrator staat gedefinieerd in bijlag 8 op pagina 25. Eens dat Opdrachtgever contractverantwoordelijke blijft voor haar derde partijen. Wat u verder beschrijft is voornamelijk de SPoC-rol van de servicedesk, zoals gedefinieerd in eis E 124.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 478      | Programma van Eisen E130-E133           | Opdrachtgever geeft aan dat prijzen of tarieven aangepast mogen worden wanneer deze significant afwijken van de marktstandaard. Wat verstaat u onder significant?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zie antwoord vraag 214.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 479      | Programma van Eisen E130-E133           | Opdrachtgever geeft aan dat de prijzen aangepast mogen worden wanneer deze significant afwijken, Gegadigde gaat er vanuit dat dit zowel naar boven als naar beneden kan worden bijgesteld. Klopt deze aanname?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 480      | Programma van Eisen E130-E133           | Opdrachtgever geeft aan dat 1 keer per jaar een benchmark kan worden aangevraagd door opdrachtgever of opdrachtnemer. Gegadigde adviseert Opdrachtgever pas na de eerste twee jaar een benchmark toe te laten, dit om te voorkomen dat er bij de inschrijving lage prijzen worden aangeboden, die na een jaar aangepast kunnen worden. Dit zou kunnen leiden tot een ongeldige gunning van de opdracht. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?                                                                                                              | Niet akkoord. U gaat er bijvoorbeeld vanuit dat de prijzen stijgen. Als de prijzen dalen, dan heeft Opdrachtgever een voordeel gehad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 481      | Programma van Eisen E130-E133           | Wie betaald de kosten van de benchmark, Gegadigde stelt voor dat dit degene is die het verzoek tot een benchmark doet. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Opdrachtgever ziet de benchmark als een laatste optie in een prijsdiscussie en wordt alleen in een uitzonderlijk geval uitgevoerd. De kosten worden verdeeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 482      | Programma van Eisen E164                | Bij projecten wordt aangegeven dat dit tegen een nader overeen te komen financiële vergoeding gebeurt. Bij een standaard en een kleine wijziging staat dit niet, dit impliceert dat er tegenover deze twee wijzigingen geen financiële veroeding staat, klopt deze aanname?                                                                                                                                                                                                                                                                              | Lees goed: met <b>eventueel</b> aanvullende financiële afspraken. Dus niet standaard. Alleen in uitzonderlijke gevallen waar het hele grote projecten betreft die echt buiten de dienstverlening vallen. Uitgangspunt is dat het wijzigingsproces een standaard onderdeel is van de beheertaken die onderdeel zijn van de ICT-Prestatie. En dus alle wijzigingen in principe binnen de dienstverlening vallen. Zie ook antwoord op vragen 78 en 208.                                                                                                                            |
| 483      | Programma van Eisen E164                | Hoeveel wijzigingen (standaard en klein) heeft Opdrachtgever per maand gedurende vorig jaar en het jaar ervoor?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Zie p. 1 van nieuwe bijlage 13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 484      | Programma van Eisen E164                | Gegadigde vraagt Opdrachtgever om tegen minimaal kleine wijzigingen ook een nader overeen te komen financiële vergoeding toe te laten omdat deze niet vooraf gedefinieerd kan worden en daardoor de kosten voor deze wijzigingen moeilijk in te schatten zijn? Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                       | Niet akkoord. Zie antwoorden op vragen 78, 208 en 482.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 485      | Programma van Eisen E164                | Gegadigde vraagt de standaardwijzigingen op te nemen in het prijzenblad zodat gegadigde een prijs per standaardwijziging op kan nemen. Dit zodat Opdrachtgever vooraf de kosten van een standaardwijziging weet en dit gedurende de looptijd van het contact transparant gefactureerd kan worden (geen onnodige risico opslagen die in de prijzen verdisconteerd hoeven te worden)? Deze kosten worden meegerekend in de TCO (gunningscriterium prijs)? Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?                                                              | Niet akkoord. Zie antwoorden op vragen 78, 208 en 482.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 486      | Programma van Eisen E177                | In deze eis wordt min of meer aangegeven dat een ISAE verklaring 3402 verplicht is voor de AVG, echter deze wordt door Opdrachtgever uitgevraagd als wens. In het kader van gelijkheid, moet deze verklaring verplicht worden meegenomen of is deze optioneel (wens), dit i.v.m. de bijbehorende kosten van de verklaring?                                                                                                                                                                                                                               | ISAE 3402 type 2 is een wens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Ref. nr. | Onderwerp                                           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 487      | Programma van Eisen E180                            | Kan opdrachtgever een prijsregel opnemen voor de TPM verklaring? Dit zodat niet onnodige kosten in prijsregels gecombineerd hoeven te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee, dit dient u te verdisconteren in uw prijzen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 488      | Programma van Eisen E187                            | Wat verstaat Opdrachtgever onder volledige transitietraject, is dit overnemen van het beheer of ook het uitfasen van de datacenteromgeving en het upgraden van het netwerk dat voor 1 september 2024 moet plaatsvinden? Of wellicht verstaat Opdrachtgever hier nog andere dingen onder?                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De periode, eerste driemaanden na ingang Overeenkomst, waarin de nieuwe leverancier de dienstverlening van de huidige leverancier overneemt en alle werkzaamheden die daarbij horen uitvoert (w.o. het uitrollen van de fysieke werkplekken, uitgifte apparatuur) en de netwerkupgrade uitvoert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 489      | Programma van Eisen E192                            | Waar moet gegadigde rekening mee houden met betrekking tot deze eis i.h.k.v. de volwassenheid van de medewerkers met de producten die door de Gemeente worden gebruikt, zoals Office 365? Of heeft deze eis alleen betrekking op nieuwe producten die door een Opdrachtnemer worden geïntroduceerd?                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zie antwoord vraag 212.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 490      | Programma van Eisen E188                            | Hoe wordt de latende leverancier geacht mee te werken aan de overdracht (welke afspraken zijn gemaakt)? Volgt de latende leverancier bijvoorbeeld het transitieplan van Opdrachtnemer, afspraken m.b.t. kennisoverdracht, etc.?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie antwoord vragen 133 en 368.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 491      | Programma van eisen E141                            | Opdrachtgever hanteert een oplostijd van twee uur bij een P1, marktconform is een oplostijd van 4 uur. Gegadigde vraagt u deze eis aan te passen naar een oplostijd van 4 uur voor een P1, gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 492      | Algemeen N.v.t.                                     | Hoeveel tickets heeft u afgelopen jaar gehad per maand en wat voor type tickets waren dat? Dit ten behoeven van het berekenen van de servicedesk kosten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie p. 1 van nieuwe bijlage 13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 493      | Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.4.3. Scope        | Opdrachtgever geeft aan dat de licenties voor reeds in gebruik zijnde hard en software buiten scope zijn. Is Gegadigde voor nieuwe hard en software verantwoordelijk voor het aanschaffen van licenties?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Niet als deze nodig zijn direct voor gebruik door (medewerkers van) Opdrachtgever. Wel als Opdrachtnemer de licenties nodig heeft om de dienstverlening te kunnen leveren, maar deze licenties niet direct door (medewerkers van) Opdrachtgever worden gebruikt. Denk aan licenties die nodig zijn voor bepaalde systemen waarmee Opdrachtnemer zaken kan monitoren. Zie bijvoorbeeld eis E 181. Als behorende partij is Opdrachtnemer wel verantwoordelijk voor het toekennen en monitoren van de compliance en dient zodoende Opdrachtgever te informeren als er licenties moeten worden aangeschaft. |
| 494      | Bijlage 6 prijzenblad en wensen tabblad prijzenblad | Opdrachtgever vraagt een device as a service uit. Indien dit ook betreft inclusief licenties, dan verzoekt Gegadigde u hier een aparte prijsregel voor op te nemen. Dit in verband met indexering en eventuele prijsstijgingen van leveranciers waar Gegadigde geen invloed op heeft. Des te meer omdat u aangeeft dat het prijzenblad leidend is voor facturering.                                                                                                                                                                                                         | Zie de eisen E 83 en E 83 en antwoord op vraag 493.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 495      | Programma van eisen E11                             | Opdrachtgever geeft aan dat zij de verlengingen wil kunnen afnemen tegen dezelfde voorwaarden en condities. Met betrekking tot licenties en arbeid is dit geen probleem omdat deze geïndexeerd worden of de prijs van de leverancier gevolgd mag worden. Echter voor hardware kunnen Gegadigden niet inschatten hoe duur een device is over 4 jaar. Gegadigde vraagt u deze eis aan te passen zodat na de initiële contracttermijn de prijs voor hardware bijgesteld mag worden. De benchmark clausule beschermt Opdrachtgever tegen eventuele onredelijke prijsstijgingen. | Niet akkoord. De benchmark beschermt beide partijen tegen afwijkingen van de marktprijzen. Zie ook antwoord vraag 479.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 496      | Programma van eisen E78                             | Wat omvat het as is overnemen van de huidige Microsoft 365, Intune en Azure-omgevingen allemaal? Bedoelt Opdrachtgever bijvoorbeeld het overnemen van licenties e.d.?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Opdrachtgever blijft eigenaar van de licenties. Opdrachtnemer neemt het beheer voor zijn rekening. Zie ook antwoord op vragen 493 en 494.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 497      | Programma van Eisen E55                             | Hoe wordt omgegaan met de voorraad devices met het oog op doorbelasting van de hiermee gemoeide kosten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | De kosten voor devices die op voorraad t.b.v. eis E 55 mogen in rekening worden gebracht. Zie antwoord vraag 299.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 498      | Programma van Eisen E56                             | Opdrachtnemer maakt voor reparatie gebruik van de support diensten van de onderliggende leverancier, mogen we er vanuit gaan dat dit alleen van toepassing voor de garantietermijn van het product? We denken hierbij specifiek aan de tablets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dat is aan Opdrachtnemer. De apparatuur is eigendom van Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer het niet raadzaam vindt een apparaat te laten repareren, dan zorgt hij voor de afvoer en een vernietiging ervan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 499      | Programma van Eisen E57                             | Opdrachtnemer adviseert om accesoris zoals headsets niet in te nemen en te hergebruiken om hygienische redenen, kan opdrachtgever hiermee instemmen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ja. Daarom worden deze ook middels een eenmalige stuksprijs uitgevraagd en niet 'as a service'. Zie o.a. eis E 25.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 500      | Programma van Eisen E72                             | Microsoft biedt continue nieuwe diensten aan en breid hiermee het dienstenpakket uit. Valt de implementatie van nieuwe diensten binnen scope van de beheertaak?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja, indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever een voordeel in deze dienst zien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 501      | Programma van Eisen E80                             | Wie is verantwoordelijk voor het beheer van de unmanaged devices? Indien dit de eindgebruiker is, wat is de visie van opdrachtgeven op data leak prevention in combinatie met deze eis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Unmanaged devices worden niet beheerd door/voor Opdrachtgever. Bedrijfsdata moet veilig benaderd kunnen worden op deze apparaten. Technische invulling is aan Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 502      | Programma van Eisen E82                             | Geldt dit ook voor de Windows Server OS, Remote Desktop CAL en Microsoft SQL Server licentie's?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 503      | Programma van Eisen E85                             | Kunt u aangeven of er ook een RTO/RPO eis is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie GIBIT art. 29.4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 504      | Programma van Eisen E111                            | Is er een actieve supportovereenkomst met de leverancier?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 505      | Programma van Eisen E141                            | Gezien het naar verwachting lage aantal P1 incidenten is 80% binnen 2 uur in de praktijk vaak 100%. Verzoek om deze KPI op jaarbasis te meten. Idem voor P2. Zie ook eis 147                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 506      | Programma van Eisen E82                             | Maakte opdrachtgever gebruik van Oracle licenties Zo ja, levert opdrachtgever deze?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja, streven is de applicatie die nog gebruik maakt van Oracle 2024 uit te faseren. Zie ook antwoord vraag 24. Ja, Opdrachtgever levert de Oracle-applicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 507      | Programma van Eisen E116 en E117                    | Dit lijken dezelfde eisen, maar met andere service levels. Indien dit klopt, graag 1 eis laten vervallen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nee. De ene eis gaat over verstoringen met een duur van <u>minder</u> 3 minuten en de andere over verstoringen met een duur van <u>meer</u> dan 3 minuten. Dat zijn twee geschieden populaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 508      | Programma van Eisen E116 en E117                    | Wat wordt verstaan onder verstoringen (definitie)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Verstoring = Storing = Het onvoorzien niet of foutief functioneren van (een onderdeel) van het systeem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 509      | Programma van Eisen E127                            | Dient Opdrachtnemer hierover te rapporteren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Niet structureel, maar als Opdrachtgever het vermoeden heeft dat Opdrachtnemer niet aan deze eis voldoet, kan aan Opdrachtgever Opdrachtnemer vragen aan te tonen dat zij dit wel doet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 510      | Programma van Eisen E144                            | Wat is de definitie van een grote wijziging? Indien dit ook een project betreft, dan is 5 werkdagen niet realistisch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Een grote wijziging is een wijziging waarbij minstens drie partijen betrokken zijn en die een meerdaagse inzet van die partijen vraagt en complexe problematiek omvat (= project). De termijn wordt aangepast naar 10 werkdagen. Inhoudelijk reageren in dezen wil niet zeggen dat er compleet implementatie- en/of testplan ligt, maar minimaal een eerste aanzet daartoe of dat er een overleg is geweest om e.e.a. scherp te krijgen.                                                                                                                                                                |

| Ref. nr. | Onderwerp                 | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 511      | Programma van Eisen E146  | Opdrachtgever geeft aan dat de reactietijd 1 uur moet zijn, marktconform is dat dit per prioriteit verschilt. Opdrachtnemer vraagt hier onderscheidt in te maken per prioriteit, bijvoorbeeld:<br>Prio 1: Direct bij telefonisch contact<br>Prio 2: < 1 uur<br>Prio 3: < 4 uur<br>Prio 4: < 8 uur<br>Prio 5: < 8 uur<br>Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                          | Nee. Binnen één uur een ontvangstbevestiging is niet onrealistisch.<br><u>Let op:</u> bij het berekenen van de Oplostijd speelt de Reactietijd geen enkele rol. Zie ook definitie Oplostijd in bijlage 8 op p. 24. Oplostijd is de tijd tussen melding/detectie en oplossing (daar valt Reactietijd binnen, maar is voor de berekening niet relevant).                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 512      | Programma van Eisen E148  | Kan deze eis gerealiseerd worden door een actueel overzicht in de Self service portal?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Hoe u het oplost is aan u. Als melder maar een statusupdate ontvangt voor zijn/haar openstaande Melding(en).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 513      | Programma van Eisen E168  | Wat wordt verwacht van een draaiboek en voor welke doelgroep is deze bedoeld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Een draaiboek refereert aan een gebeurtenis en hierin is tot in detail beschreven wat er gebeuren moet, welke middelen daarvoor nodig zijn en wie welke taken heeft (lees: implemetatie- of projectplan). De doelgroep is alle stakeholder van betreffende Wijziging.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 514      | Conceptovereenkomst 4.2   | Wij streven er naar deze termijn te halen. Betreft dit een fatale termijn? Wordt de termijn verlengd indien deze door onvoldoende medewerking van Opdrachtgever niet wordt gehaald?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ja, zie ook antwoord vraag 23. Er geldt natuurlijk altijd een uitzondering voor overmacht, zoals gedefinieerd in artikel 6:75 BW. Onvoldoende medewerking van Opdrachtgever is overmacht voor Opdrachtnemer. Als dat de oorzaak is van het niet halen van de termijn, kan dat Opdrachtnemer niet worden aangerekend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 515      | Conceptovereenkomst 9.9   | Wij vertrouwen op de correcte werking van het e-facturatie platform, toch verzoeken wij 'Kosten verband houdende met e-facturatie' te wijzigigen in 'Redelijke kosten ...', vertrouwende op de correcte werking van het e-facturatie platform.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Niet akkoord. Als de kosten naar beoordeling van Opdrachtnemer buitensporig zijn, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in overleg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 516      | Aanbestedingsleidraad 3.7 | Het komt ons onwaarschijnlijk voor dat de Leverancier de doelen en middelen van de verwerking bepaalt en derhalve de verwerkingsverantwoordelijke zou zijn. Aan het niet opstellen van een verwerkersovereenkomst zijn aansprakelijkheden en hoge boetes verbonden. Zowel verwerker als verwerkingsverantwoordelijke zijn verantwoordelijk voor het doen opstellen van de verwerkersovereenkomst.                                                                                                                                                        | Zie antwoord vraag 264.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 517      | GIBIT 16.3 jo. 17.1       | Gezien het verzoek uit 17.1 te verzekeren met dekking voor twee gebeurtenissen, verzoeken wij het het bedrag per gebeurtenis uit 16.3 te verlagen tot €700.000.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Niet akkoord. Leveranciers dient zich te realiseren dat zijn tekortschieten kan leiden tot grote schades bij Opdrachtgever. Daarnaast neemt door verlaging van het bedrag de prikkel tot nakoming teveel af. Overigens is in artikel 17 bepaald dat leverancier voldoende zekerheid moet bieden voor verhaal, hetzij via een verzekering, hetzij anderszins. Er is in de GIBIT bewust voor gekozen een verzekering niet dwingend voor te schrijven. Er zijn immers legio manieren denkbaar waarop het risico voor gemeenten dat de leverancier in voorkomend geval geen verhaal biedt, afgedekt kan worden. Leverancier hoeft zich dus niet te verzekeren. |
| 518      | GIBIT 16.4                | De aansprakelijkheidsbeperkingen uit de GIBIT van overige schade en totale schade, tot respectievelijke 2 de Jaarvergoeding per gebeurtenis en 4 maal de Jaarvergoeding per jaar is uitermate ongunstig voor potentiële opdrachtnemers. Wij verzoeken de aansprakelijkheid te beperken tot maximaal éénmaal de Jaarvergoeding.                                                                                                                                                                                                                           | Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 430.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 519      | GIBIT 16.5                | i. Verzoek de aansprakelijkheid voor schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel te beperken ov                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee. Wij verwijzen u graag naar <i>De toelichting per artikel GIBIT 2023</i> . Daarin staat o.a. over dit artikel:<br>In het vijfde lid is een genuanceerde regeling getroffen over uitzonderingen op de aansprakelijkheidsregeling, waarbij oog wordt gehouden voor de Gids Proportionaliteit. In de kern zijn hier alle gebruikelijke uitzonderingen op de beperking van aansprakelijkheid samengebracht. Het beperken voor dood of letsel (sub i) en bij opzet of grove schuld (sub ii) wordt algemeen onaanvaardbaar geacht.                                                                                                                           |
| 520      | GIBIT 24.10               | Verzoek aan deze bepaling de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Niet akkoord. Ontbinden is het sluitstuk van een proces. Tijdens dat proces zijn er mogelijk e.e.a. weer recht te zetten. Het moet echter mogelijk zijn te ontbindenDaarnaast zijn er (ook) voor Opdrachtgever grote kosten verbonden aan ontbinden (bijvoorbeeld in de vorm van opnieuw aanbesteden), dus Opdrachtgever neemt niet zomaar een dergelijke stap.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 521      | GIBIT 12                  | Gegadigde behoudt zich graag het recht toe hier in Nvl een vraag over te stellen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zie in ieder geval de antwoorden op de vragen 13, 420, 421, 422 en 423.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 522      | Programma van eisen E153  | Gegadigde vraagt Opdrachtnemer de eis van 10 dagen aan te passen of te definiëren wat in 10 dagen gerealiseerd moet zijn in de RCA? Een probleem wordt ook wel geïnitieerd voor een incident waar de oorzaak niet van kunnen vinden, of bij een terugkerende verstoring waar de oorzaak onbekend is. Dan is het juist zaak meer informatie boven water te krijgen, daarbij wordt juist gewacht op het opnieuw voorkomen van een incident voor de RCA. In sommige gevallen is Gegadigde ook afhankelijk van een derde voor het onderzoeken van het issue. | Wat beschreven moet zijn, staat in de eis. Als een derde niet tijdig reageert, is er sprake van overmacht. Dat kan Opdrachtnemer niet worden aangerekend. Wel heeft Opdrachtnemer de plicht de derde te blijven benaderen om te komen met het antwoord. Simpel een vraag aan een derde stellen en daarna alles op zijn beloop laten, maakt niet dat er sprake is van overmacht (zie definitie overmacht in artikel 6:75 BW).                                                                                                                                                                                                                               |