

1^e Nota van Inlichtingen

Europese Aanbesteding

Voor ICT beheer netwerkinfrastructuur

ZAAM
interconfessioneel
voortgezet onderwijs

Kenmerk: ZMICT-CH24

Aanvullende informatie

Deze Nota van Inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op 21 mei 2024. In deze nota zijn alle vragen en antwoorden verwerkt.

De Nota van Inlichtingen is voor alle partijen bindend. Toelichting: nadrukkelijk geeft de aanbestedende dienst het volgende aan:

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden (= onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurele gebreken en/of andersoortige gebreken) tegenkomen, dan dient u de aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

Vraag	Betrekking op:	Vraag:	Antwoord:
1.	Aanbestedingsdocument, par. 1.3, pag. 6	Kunt u aangeven of u tevreden bent met het niveau van dienstverlening van de huidige dienstverlener?	Aanbestedende dienst stelt zich op het standpunt dat het antwoord op deze vraag niet van belang is voor Inschrijver voor het doen van hun inschrijving. Deze aanbesteding kent bovendien een andere scope waardoor vergelijkingen niet te maken vallen.
2.	Aanbestedingsdocument, par. 1.3, pag. 7	Het doel is om voor de Aanbestedende dienst één (1) raamovereenkomst af te sluiten voor een periode van viermaal twaalf maanden (4 x 12 maanden) ofwel totaal maximaal 48 maanden. U heeft het aanvullend over optiejaren. Kunt u aangeven wat de initiële contracttermijn is en wat de optiejaren zijn?	De eerste 12 maanden is de initiële looptijd. De daaropvolgende driemaal 12 maanden zijn de optiejaren.
3.	Aanbestedingsdocument, par. 1.3, pag. 7	Geraamde omvang van levering: circa € 240.000,- per jaar inclusief BTW. Kunt u aangeven op basis van welke informatie u deze raming heeft gemaakt? En betreft deze raming de bestaande situatie of de gewenste situatie?	Deze raming is gebaseerd op de huidige situatie. De benodigde of eventuele projecten ter vervanging van bestaande componenten is hierin niet opgenomen omdat hier onvoldoende zicht op is om het te kunnen kwantificeren.
4.	Beschrijving ZAAM ZMICT, par. 1.2, pag. 3	Kunt u het verwachte ondersteuningsmodel nader toelichten? Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat een netwerkengineer fysiek op locatie aanwezig is voor kleine verstoringen en werkzaamheden zoals defecte access points en het patchen van wall-outlets? Of wordt er juist ondersteuning op afstand verwacht, met een sterke samenwerking met IT ZAAM vanuit de opdrachtnemer?	Hierin is een pragmatische aanpak wenselijk. Het streven is om met de beheerverantwoordelijke van een locatie op afstand relatief eenvoudige zaken op te pakken zoals patches maken of defecte AP's vervangen. Een engineer van Inschrijver zal nodig zijn waar werkzaamheden niet lokaal kunnen worden opgepakt.
5.	Beschrijving ZAAM ZMICT, par. 1.4, pag. 5	Vraag betreffende de verantwoordelijkheid voor het beheer van het datacenter netwerk en de BOA verbinding naar dit netwerk: Waar ligt de verantwoordelijkheid voor het beheer van het datacenter netwerk en de connectiviteit naar dit netwerk (OSI Laag 3 en hoger) na het gunnen van de aanbesteding?	Het demarcatiepunt van beheerverantwoordelijkheid betreft functioneel de firewall en fysiek de bekabelingsinfrastructuur op een locatie. Het centrale datacenter valt hierbuiten en is gehost in een extern datacenter. Er zijn vier locaties met een klein datacenter die diensten per regio faciliteren zoals Facet, RADIUS, domein authenticatie e.d. De connectiviteit hiervan is onderdeel van het netwerkbeheer.

6.	Beschrijving ZAAM ZMICT, par. 1.4, pag. 5	Figuur 2. Is het mogelijk om een scherpe versie te krijgen van het high level netwerk ontwerp met duidelijk beschreven functie van de componenten.	Zaam heeft geen scherpere versie van deze weergave.
7.	Beschrijving ZAAM ZMICT, par. 1.4, pag. 5	Is het project aansluiten Ziggo op alle locaties afgerond en over op "nieuwe situatie" voor gunning aanbesteding. En zo nee hoe gaat ZAAM hiermee om?	Dit project loopt nog en is de verantwoordelijkheid van ZAAM en BOA. Inschrijver zal een uitvoerende rol hebben bij het doorvoeren van relevante wijzigingen op componenten die bij Inschrijver onder beheer komen.
8.	Bijlage 1: Concept raamovereenkomst, pag. 6	artikel 6, lid 2: Indien het overeengekomen servicelevel niet wordt nagekomen door Opdrachtnemer en toerekenbaar is aan Opdrachtgever, is Opdrachtgever bevoegd de raamovereenkomst buitengerechtelijk te ontbinden met inachtneming van het bepaalde in artikel 3 lid 5 sub a van deze raamovereenkomst, onverlet de overige rechten van Opdrachtgever waaronder schadevergoeding. In deze formulering heeft u direct bij de eerste keer dat het servicelevel niet wordt gehaald het recht om te ontbinden. Dit is volgens inschrijver buitenproportioneel. Gaat u akkoord met de aanvulling dat afnemer in staat wordt gesteld om binnen 2 weken een actieplan te overleggen waarmee het servicelevel op niveau volgens afspraak wordt gebracht?	In artikel 6.2 wordt per abuis verwezen naar artikel 3.5 sub b. Hier had verwezen moeten worden naar artikel 3.2 sub a: <i>"Ieder der partijen gerechtigd deze raamovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven, buiten rechte, te ontbinden indien de andere partij ook na schriftelijke aanmaning stellende een redelijke termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen."</i> Er zal dus eest een schriftelijke aanmaning met redelijke hersteltermijn gedaan worden.
9.	Bijlage 2: PvE, par. 1, pag. 3	nr 4: De opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de huidige omgeving, en neemt, zonder het design te veranderen, de aanbestede omgeving volledig in beheer. Kunt u bevestigen dat er een ontwerp is van de huidige omgeving en dat dit ontwerp is opgesteld door een deskundige?	Deze eis heeft betrekking op het voorkomen van het stellen van voorwaarden voor het in beheer nemen van de huidige inrichting. ZAAM heeft onvoldoende vertrouwen dat de door de netwerkleverancier opgestelde ontwerpdocumentatie exact overeenkomst met de inrichting.

		Kunt u aanvullend garanderen dat de inrichting van de huidige omgeving conform betreffend ontwerp is? Zo nee, bent u dan akkoord dat opdrachtnemer een voorstel doet voor correctie van deze situatie?	In de aanbesteding is gesteld dat Inschrijver inventariseert en adviseert over een verbeterplan.
10.	Bijlage 2: PvE, par. 1, pag. 3	nr 6: Opdrachtnemer heeft een oplossing om RADIUS appliances te koppelen aan Entra ID voor authenticatie en autorisatie. U vraagt opdrachtnemer het beheer te doen van de bestaande situatie. Derhalve kan opdrachtnemer geen garanties afgeven over de aard en functionaliteit van de oplossing. Gaat u ermee akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo nee, dan zouden we graag de nuancering zien dat opdrachtnemer hierbij gehouden is aan de mogelijkheden van de oplossing van opdrachtgever.	Vraagstellen stelt dat opdrachtnemer de bestaande situatie in beheer neemt, maar geen garanties kan afgeven. Vraagsteller geeft echter niet aan waarom zij dit niet kan. Derhalve kan aanbestedende dienst deze vraag niet beantwoorden.
11.	Bijlage 2: PvE, par. 2, pag. 4	nr 4: security audits. Geconstateerde (pogingen) tot malversaties, Gedetecteerde kwaadwillende software, Gedetecteerde kwetsbaarheden in besturingssystemen. U vraagt opdrachtnemer het beheer te doen van de bestaande situatie. Derhalve kan opdrachtnemer geen garanties afgeven over de aard en functionaliteit van de oplossing. Gaat u ermee akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo nee, dan zouden we graag de nuancering zien dat opdrachtnemer hierbij gehouden is aan de mogelijkheden van de oplossing van opdrachtgever. Of verwacht u van opdrachtnemer een oplossing op het gebied van security detection & response?	Deze eis vervalt niet. De nuancering hierin is als volgt dat dit betrekking heeft op de mogelijkheden van het beheerde waarbij de Fortinet firewalls een primair onderdeel zijn in de beveiliging. De verwachting hiermee is dat Inschrijver de mogelijkheden van het beheerde zal worden geconfigureerd om de in deze eis geformuleerde functionaliteit te kunnen monitoren en analyseren. Waar het beheerde niet tot deze functionaliteit in staat is, is deze eis niet van toepassing.

12.	Bijlage 2: PvE, par. 3.1, pag. 5	nr 1: De servicedesk van opdrachtnemer is bereikbaar via telefoon en e-mail voor aanbestedende dienst in de Nederlandse taal. Wenst u de mogelijkheid dat alle eindgebruikers contact kunnen onemen met onze servicedesk of geldt dit alleen voor uw ICT-medewerkers? Om hoeveel gebruikers gaat het in het laatste geval?	<p>Dit geldt alleen voor onze ICT-medewerkers om zo sneller en oplossingsgerichter ter werk te gaan. De ICT-medewerker zal in eerste instantie het probleem van de medewerker in kwestie proberen op te lossen. Als dat niet mogelijk is, of de medewerker geen toegang heeft tot de infrastructuur, zal de medewerker contact opnemen met de Opdrachtnemer.</p> <p>Het zal hier om ongeveer 25 medewerkers gaan die zelf contact op kunnen nemen.</p>
13.	Bijlage 2: PvE, par. 3.1, pag. 5	nr 4: Wijzigingenbeheer verzorgt het autorisatieproces voor het technisch goedkeuren van wijzigingen. Kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt. Het is inschrijver niet duidelijk wat u bedoelt met technisch goedkeuren in relatie tot een autorisatieproces.	<p>Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat vraagsteller hier refereert aan eis 4 van paragraaf 3.2.</p> <p>Dit heeft betrekking op het inhoudelijk beoordelen van een wijzigingsverzoek. Bijvoorbeeld een wijziging tot het aanmaken van regels in een firewall kunnen tot gevolg hebben dat hierdoor een beveiligingsrisico ontstaat. Het beoordelen en afwijzen of goedkeuren is de verantwoordelijkheid van Inschrijver.</p>
14.	Bijlage 2: PvE, par. 3.3, pag. 5	nr 1: Configuratiebeheer onderhoudt een actuele CMDB (Configuratie Management Database) van alle in beheer zijnde netwerkcomponenten. Kunt u bevestigen dat de informatie in het huidige CMDB-systeem volledig en minimaal 95% accuraat is? Is overdracht van betreffende informatie naar opdrachtnemer mogelijk?	<p>Er is nadrukkelijk geen bestaande CMDB. Per locatie wordt er een Excel sheet bijgehouden met componenten die niet altijd is bijgewerkt. Verder is er een inventarisatie in bijlage 2 opgenomen die minimaal 95% accuraat is.</p>
15.	Bijlage 2: PvE, par. 4.2, pag. 6	nr 1: Stichting ZAAM heeft een groot aantal HPE Comware switches zonder garantie. Inschrijver is van mening dat, indien blijkt dat een verstoring of het niet tijdig kunnen verhelpen van een verstoring omdat er geen garantie is, dit niet mag drukken op de KPI's binnen het SLA. Inschrijver snapt en steunt de noodzaak voor een contingency plan maar is van mening dat hierbij niet in generieke zin is aan te geven of daarmee de KPI's in het SLA gegarandeerd kunnen worden.	<p>Nee, dit is niet akkoord. Voor hardware waar geen garantie voor is zal Inschrijver moeten voorzien in reserve componenten in huis of bij een leverancier zodat de SLA gehaald kan worden. Dit komt doordat deze switches onderdeel zijn van de core infrastructuur van diverse locaties.</p> <p>Hier staat tegenover dat van Inschrijver advies wordt verwacht over het starten van projecten ter vervanging van hardware waarvoor garantie niet meer verleend kan worden.</p>

		Gaat u akkoord met een aanvulling dat storingen als gevolg van het gebrek aan hardware-garantie volgens best effort worden verholpen maar niet meegerekend worden in de statistieken voor de KPI's?	
16.	Bijlage 3: inkoopvoorwaarden, pag. 10	Artikel 19, sub 4: Het eigen risico alsmede een zogenaamde "opzichtclausule" dient in de te sluiten verzekering uitgesloten te zijn. Tenzij anders vermeld of overeengekomen dient de minimale dekking van de verzekering € 2.250.000,- per gebeurtenis te zijn. Deze bepaling is disproportioneel ten opzichte van de aard van de opdracht. Gaat u akkoord met een verzekerd bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis en een beperking tot € 2.250.000 per jaar?	De aansprakelijkheid is beperkt conform het gestelde in paragraaf 3.2.1 van het aanbestedingsdocument.
17.	Bijlage 3: inkoopvoorwaarden, pag. 10	Artikel 26, sub 2: Onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige wettelijke rechten voortvloeiend uit een tekortkoming, is Opdrachtgever gerechtigd tot het innen van een onmiddellijk opeisbare boete van 1% per dag vanaf de dag van het verzuim, met een maximum van 10% van het door Opdrachtgever in verband met de Levering te betalen bedrag. Deze bepaling is disproportioneel ten opzichte van de aard van de opdracht en te algemeen om van toepassing te zijn op de door u specifiek geformuleerde aanbestedingsopdracht. Gaat u ermee akkoord om deze bepaling te laten vervallen?	Dit is akkoord, deze bepaling zal komen te vervallen.
18.	Bijlage 7: kwaliteit wensen	Servicedesk nr 3: De servicedesk opdrachtnemer is 24/7 beschikbaar bij acute risico's die voortkomen uit een melding van het Nationaal Cyber Security Centrum waarbij afstemming over patch management elk moment kan plaatsvinden. Inschrijver beschrijft hoe dit georganiseerd is.	Dit heeft geen betrekking op bereikbaarheid van ZAAM of van Inschrijver maar op het vermogen van Inschrijver om acute bedreigingen direct op te pakken en bij eerste gelegenheid met of zonder (afhankelijk van mogelijkheden of impact) ZAAM te mitigeren.

		Bedoelt u hiermee dat de servicedesk 24/7 beschikbaar moet zijn of volstaat het om een bereikbaarheidsdienst te hebben?	
19.	Kwaliteit wensen definitief, par. 7	nr 3: Vraag met betrekking tot de implementatie van DNS, DHCP, NAC en Radius appliances na het in beheer nemen: Is de implementatie van deze appliances onderdeel van de aanbesteding en prijsberekening?	Dit is expliciet vermeldt op het prijzenblad.
20.	Kwaliteit wensen definitief, par. 7	nr 3: Vraag met betrekking tot de implementatie van DNS, DHCP, NAC en Radius appliances na het in beheer nemen: Heeft ZAAM reeds een specifieke productkeuze gemaakt voor deze oplossingen, inclusief de inkoop van hardware en licenties? Of wordt het volledig aan de leverancier overgelaten om hierin te voorzien?	Dit wordt aan volledig leverancier overgelaten. De oplossing moet exact voorzien aan de in deze paragraaf beschreven functionaliteit.
21.	Kwaliteit wensen definitief, par. 7	nr 3: Vraag met betrekking tot de implementatie van DNS, DHCP, NAC en Radius appliances na het in beheer nemen: Kan er een gedetailleerde beschrijving worden geleverd van de huidige oplossing voor DNS, DHCP, NAC, en Radius? Specifiek interesseert ons: Het gebruik van de NAC-oplossing: Is deze uitsluitend voor het draadloze netwerk of wordt deze ook toegepast voor andere diensten, zoals het bekabelde netwerk en Client-to-Site VPN?	De huidige oplossing is gebaseerd op Windows Server functionaliteit en voldoet niet voor de toekomst. De huidige oplossing is nadrukkelijk geen onderdeel van het beheerde. De nieuwe oplossing is dat wel. Van de nieuwe oplossing wordt een grotere meerwaarde verwacht dan van de huidige oplossing. NAC is hier een onderdeel van en zal gelden voor alle client verbindingen op het LAN en WLAN. NAC voor verbindingen die vanaf externe netwerken worden gelegd hoeven geen onderdeel te zijn van de gevraagde oplossing doordat dit met bestaande componenten kan worden ingericht.
22.	Kwaliteit wensen definitief, par. 7	nr 3: Vraag met betrekking tot de implementatie van DNS, DHCP, NAC en Radius appliances na het in beheer nemen: Wat zijn de redenen om over te stappen van de huidige oplossing? Zijn er technische of functionele eisen waaraan de huidige oplossing niet voldoet?	Zie antwoord op vraag 21. Het huidige serverpark zal komen te vervallen. Daardoor is deze functionaliteit op basis van Windows Server niet meer mogelijk en zullen er aparte appliances nodig zijn om deze functionaliteit te kunnen bieden.

23.	Kwaliteit wensen definitief, par. 7	nr 3: Vraag met betrekking tot de implementatie van DNS, DHCP, NAC en Radius appliances na het in beheer nemen: Wordt het beheer van huidige oplossing overgenomen door de nieuwe leverancier, of wordt er inzage gegeven in de huidige oplossing?	Het beheer van de huidige oplossing ligt bij de serviceprovider die het serverpark host. Inzage is wel wenselijk. Hierin ligt ook het belang van ZAAM om met een nieuwe oplossing de beheerverantwoordelijkheid te kunnen scheiden.
24.	Kwaliteit wensen definitief, par. 7	nr 3: Vraag met betrekking tot de implementatie van DNS, DHCP, NAC en Radius appliances na het in beheer nemen: Moeten deze beheerde appliances virtueel worden aangeboden op het bestaande platform, of moeten ze fysiek worden geleverd?	Dat is aan Inschrijver. ZAAM levert geen virtualisatieplatform voor de appliances. Het volledig beheer inclusief eventuele hypervisor zal bij Inschrijver liggen.
25.	Kwaliteit wensen definitief, par. 6c	nr 3: We ontvangen graag inzicht in de vereisten voor het gastenportaal en de functionele verwachtingen. Daarnaast zouden we graag meer weten over de huidige situatie van het gastenportaal. Wat is de drijfveer achter de behoefte van een nieuwe gastenportaal geleverd door leverancier?	De functionele verwachtingen zijn beperkt tot de mogelijkheid om gasten toegang te verstrekken door gedelegeerde gebruikers. De impliciete verwachting is dat Inschrijver hier een moderne en veilige oplossing voor kan aanbieden. Het huidige gastenportaal integreert niet met de oplossing zoals gesteld bij wens 7.3. ZAAM verwacht dat Inschrijver begrijpt dat deze integratie redelijkerwijs een belangrijke factor is in het verhogen van de informatiebeveiliging.
26.	Kwaliteit wensen definitief, par. 6c	nr 2: Mag de RADIUS authenticatie ook via Active Directory verlopen of dient deze rechtstreeks met EntraID te authenticeren ?	Active Directory zal vervallen met het uitfaseren van het serverpark. Daarom is expliciet verzocht om rechtstreeks met Entra te authenticeren. Als Inschrijver geen andere mogelijkheid ziet om hier zelf een AD domein voor in te richten om gevraagde functionaliteit te bieden is dit vanuit functioneel perspectief een acceptabele oplossing maar zal dit de score op kwaliteit niet ten goede komen vanwege toegenomen complexiteit en kosten.
27.	Programma van Eisen, par. 1, pag. 2	nr 3: Is voor de firewall-omgeving logging en centraal beheer beschikbaar, dat wil zeggen geconfigureerd en gelicentieerd voor gebruik met FortiManager en FortiAnalyzer? Is dit bovendien overdraagbaar naar de nieuwe dienstverlener?	Deze implementatie van FortiManager en FortiAnalyzer is een belangrijke factor in het verbeteren van het beheer van de firewalls. Dit is nu niet ingericht.

28.	Programma van Eisen, par. 1, pag. 2	nr 3: Is dit overzicht volledig en omvat het uitsluitend de apparatuur die wordt overgedragen aan de opdrachtnemer voor beheer?	ZAAM gaat ervan uit dat het volledig is. Mocht er e.a. over het hoofd zijn gezien, zal dit op een later moment onder beheer worden gebracht. Inschrijver dient er met het indienen van een inschrijving dus van uit te gaan dat het volledig is.
29.	Programma van Eisen, par. 1.3, pag. 2	Kunnen we inzicht krijgen in de huidige stabiliteit en het beheer van het huidige netwerk door middel van een opgave van het aantal tickets en standaard wijzigingen van het afgelopen jaar?	De huidige serviceprovider is niet in staat om hier inzage in te geven doordat deze informatie ontbreekt.
30.	Aanbestedingsdocument 3.2.2 blz 23 Technische beroepsbekwaamheid	Mag de beroepsbekwaamheid ook aangetoond worden met een vergelijkbare niet onderwijs organisatie ?	Neen. Ervaring met onderwijs zoals gevraagd in 3.2.2 blijft ongewijzigd, kennis van het onderwijs is zeer relevant.
31.	Wens 3.3 (regel 42 bijlage 7)	Is st. Zaam aangesloten bij NCSC? Bent u zelf aangesloten bij het NDN van NCSC of verwacht u dat van de inschrijver?	ZAAM is zelf niet aangesloten. Dat verwacht zij van Inschrijver.
32.	Wens 6a.1 (regel 46 bijlage 7)	U vraagt hier naar <u>vertrouwdheid</u> met SASE. Elders stelt u dat alles beschreven bij de wensen financieel inbegrepen dient te zijn. Kan inschrijver haar ervaring met SASE beschrijven zonder dat levering, implementatie en beheer van een SASE oplossing inbegrepen is in het voorstel?	Dat is exact wat ZAAM van u vraagt. Implementatie en beheer is per heden niet aan de orde maar mogelijk in de toekomst.
33.	Wens 7.3 (regel 94 bijlage 7)	U vraagt een implementatie van IPAM te beschrijven. Kunnen we ervanuit gaan dat de levering, van systemen en licenties t.b.v. IPAM geen onderdeel uitmaken van de inschrijfprijs?	Het tegenoverstelde is het geval. De gevraagde oplossing van wens 7.3 zal op het prijzenblad moeten worden aangeboden.
34.	Formulier C (regel 11 en 12)	U vraagt eenmalige kosten maar in de beschrijving staat "operationele kosten". Kan u concreet beschrijven welke kosten opgevoerd moeten worden in de cellen C11 en C12.	Inschrijvers dienen hier de implementatiekosten én operationele kosten op te geven met betrekking tot wens 7.3 (cel C11) en wens 7.4 (cel C12).

35.	Algemene inkoopvw pag 4 art 19	<p>De bepaling in de voorwaarden is onredelijk breed en bevat geen kwalitatieve en kwantitatieve beperking van de aansprakelijkheid. Kunt u instemmen met dit meer marktconforme voorstel?</p> <p>Geheel vervangen door:</p> <p>19.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.</p> <p>19. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: A. ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; B. 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.</p> <p>19.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.</p> <p>19.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.</p>	Ja, dit is akkoord.
-----	--------------------------------	--	---------------------

	<p>19.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.</p> <p>19.6 De 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> <ul style="list-style-type: none"> a. schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 	
--	--	--

		<p>19.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.</p> <p>19.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.</p>	
36.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst ZMICT-CH24.pdf Artikel	<p>Inschrijver ziet graag de rangorde van de bijlagen van het aanbestedingsdocument opgenomen onder "bijlage D".</p> <p>In de huidige samenvatting is het nu niet duidelijk hoe die rangorde eruit ziet. Bent u bereid dit aan te passen naar bijvoorbeeld de volgorde zoals op pagina 6 van het aanbestedingsdocument ?</p>	<p>De bijlagen bij het aanbestedingsdocument (welke vallen onder bijlage D bij de raamovereenkomst) prevaleren in de volgorde zoals beschreven op bladzijde 3 van het aanbestedingsdocument.</p> <p>Het gestelde in de raamovereenkomst prevaleert boven de bijlagen.</p>
37.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst ZMICT-CH24.pdf Artikel 2.6	<p>Kunt u bevestigen dat hier de doelstellingen worden bedoeld die in het beschrijvend document bij paragraaf 1.3 worden weergegeven.</p>	<p>Ja, dit is correct.</p>
38.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst ZMICT-CH24.pdf Artikel 3.1	<p>Het is Inschrijver niet helemaal duidelijk wat de looptijd van deze raamovereenkomst is (48 maanden met daarna de mogelijkheid deze telkens voor 12 maanden te verlengen, tenzij OF 12 maanden met de mogelijkheid deze 3-maal te verlengen met een periode van 12 maanden. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dit te verduidelijken.</p>	<p>De looptijd van de overeenkomst is maximaal 48 maanden: 12 maanden met de mogelijkheid tot verlenging met maximaal driemaal 12 maanden.</p>
39.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst ZMICT-CH24.pdf Artikel 3.3	<p>Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst in dit artikel expliciet aan te geven welke artikelen uit de overeenkomst ook na het einde van de overeenkomst van kracht blijven. Dit voorkomt onduidelijkheid. Bent u daartoe bereid?</p>	<p>Dit is afhankelijk van wat de situatie in een dergelijk geval is en kan daardoor niet vooraf aangegeven worden.</p>
40.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst ZMICT-CH24.pdf	<p>Inschrijver stelt voor om verwijzing te vervangen voor de tekst uit het beschrijvend document. Kunt u hiermee instemmen ?</p>	<p>Ja, dit is akkoord.</p>

	Artikel 4.2	Tekst uit aanbestedingsdocument: De prijzen dienen de eerste 2 jaar van de nieuwe raamovereenkomst vast te zijn. Daarna mogen de prijzen en tarieven jaarlijks als volgt worden aangepast: jaarlijks per 1 januari van het kalenderjaar (eerste keer op 2026), conform de consumentenprijsindex (CPI) Financiële en zakelijk diensten bedrijfstak/ branche IT en informatiedienstverlening, (van januari ten opzichte van januari van het voorafgaande jaar), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek ("het CBS"). Opdrachtnemer is echter uitsluitend gerechtigd om voornoemde wijziging door te voeren indien zij uiterlijk twee (2) maanden voor de beoogde ingang van de wijziging het betreffende indexcijfer aan Opdrachtgever heeft medegedeeld en schriftelijke toestemming voor de wijziging heeft verkregen van Opdrachtgever.	
41.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst ZMICT-CH24.pdf Artikel 6.2	Inschrijver acht het niet redelijk dat bij het één keer niet halen van een Service Level de overeenkomst door opdrachtgever kan worden beëindigd. Wij verzoeken u dit aan te passen zodanig dat de mogelijkheid tot beëindiging pas ontstaat indien een zelfde service level gedurende 3 maanden achter elkaar niet wordt gehaald. Ben u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 8.
42.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst ZMICT-CH24.pdf Artikel 12.1	Inschrijver levert onder andere producten (hardware en/of software) van derde partijen conform de (licentie)voorwaarden van deze derde partijen. Bent u zich ervan bewust dat deze (licentie)voorwaarden van toepassing zullen zijn op de overeenkomst en daarop zullen prevaleren?	Nee, vragensteller heeft deze voorwaarden niet toegevoegd en ongezien kunnen (licentie)voorwaarden niet door de Aanbestedende dienst geaccepteerd worden. Het kan zelfs het gelijkheidsbeginsel van deze aanbesteding aantasten.

43.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 6.3	Inschrijver acht het redelijk dat Opdrachtgever pas van dit recht gebruik maakt indien Inschrijver in verzuim is ten aanzien van de nakoming van zijn verplichtingen. Bent u bereid dit artikel zodanig aan te passen?	In dit kader geldt het gestelde in artikel 10.3 van de raamovereenkomst.
44.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 8.3	Inschrijver acht het redelijk dat Opdrachtgever van de mogelijkheid tot verrekening pas gebruik maakt indien voldaan is aan de vereisten van artikel 6:127 BW en Inschrijver de verschuldigdheid alsmede de omvang van het te verrekenen bedrag schriftelijk heeft erkend. Bent u hiertoe bereid?	Ja, dit is akkoord.
45.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 9.3	Inschrijver stelt voor deze bepaling zo aan te passen dat in alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, Inschrijver wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim komt nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Bent u bereid dit over te nemen?	Dat is akkoord, zoals beschreven in de overeenkomst.
46.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 10.1	Inschrijver ziet deze bepaling graag gewijzigd in: Opdrachtnemer garandeert voor de duur van 3 maanden na (af)levering, dat hij gebreken in de hardware voor zijn rekening herstelt met dien verstande dat Inschrijver voor het herstel afhankelijk is van de medewerking van de fabrikant/vendor van de hardware. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, dit is niet akkoord.

47.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 12.1	Inschrijver ziet hier graag aan toegevoegd "en na volledige betaling". Kunt u hiermee instemmen ?	Nee, dit is niet akkoord.
48.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 13.2	Naar welke aanvullende bedrijfsvoorschriften en regelementen wordt hier een verwijzing gemaakt ?	Artikel 13.2 zal komen te vervallen.
49.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 15.4	Inschrijver acht het redelijk dat Opdrachtgever pas van dit recht gebruik maakt indien Inschrijver in verzuim is ten aanzien van de nakoming van zijn verplichtingen. Bent u bereid dit artikel zodanig aan te passen?	Er is geen artikel 15.4.
50.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 16.1	Inschrijver ziet deze bepaling graag wederkerig geformuleerd met een beperking in tijd namelijk tot 3 jaar na beëindiging van de overeenkomst. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst is bereid dit artikel wederkerig te maken. Er zal geen beperking van 3 jaar na beëindiging van de overeenkomst opgenomen worden.

51.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 19.1	Het is Inschrijver niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Ook op grond van de Gids Proportionaliteit mag er geen onbeperkte aansprakelijkheid worden gevraagd van leveranciers. Inschrijver stelt dan ook voor zijn aansprakelijkheid wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde te beperken tot vergoeding van de directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor deze overeenkomst bedongen prijs, doch maximaal € 500.000, =. Deze aansprakelijkheidsbeperking is tevens van toepassing op aansprakelijkheden voortvloeiende uit eventueel overeengekomen garantie- en/of vrijwaringsverplichtingen. De aansprakelijkheid van Inschrijver voor materiële schade, schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot maximaal € 1.000.000,= De aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade en/of indirecte schade dient te worden uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gedeelde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. De hiervoor bepaalde beperkingen gelden niet, indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Inschrijver. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie het antwoord op vraag 16.
52.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 19.2	Vraag 1: Een niet nader omschreven ongelimiteerde vrijwaring van derden is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Leverancier verzoekt u dit lid te schrappen. Bent u hiertoe bereid?	De vrijwaring uit dit artikel zal beperkt worden tot € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 1.500.000,- per jaar.

		Vraag 2: Indien u niet akkoord gaat met het schrappen van de bepaling aangaande vrijwaring, verzoekt leverancier de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn. Een eventuele overeengekomen vrijwaring zal in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding ter zake van dezelfde gebeurtenis. Bent u hiertoe bereid?	
53.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 19.3	Ten behoeve van de uitoefening van haar bedrijf heeft Inschrijver verzekeringen uitgenomen op condities die voor haar bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Inschrijver zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Het is haar niet toegestaan om details met betrekking tot deze verzekeringen te openbaren, zoals polisvoorwaarden. Inschrijver zal haar makelaar vragen een bewijs van verzekering door middel van een certificaat te verstrekken. Dit is in het algemeen in aanbestedingen ook de gebruikelijke gang van zaken. Wij gaan er vanuit dat wij hiermee kunnen volstaan. Is deze aanname juist?	Een bewijs van verzekering door middel van een certificaat is ook akkoord.
54.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 19.4	Vraag 1: Inschrijver verzoekt u het bepaalde omtrent de 'opzichtclausule' te verwijderen. Gelet op de activiteiten van Inschrijver is dit niet relevant. Vraag 2: Verzekeraars geven geen ongelimiteerde dekking af voor de verzekering. Inschrijver verzoekt u vriendelijk de 2e zin als volgt aan te passen: 'Opdrachtgever eist een verzekerd bedrag van € 1.000.000,- per aanspraak en € 2.500.000,- als maximum per kalenderjaar als bedoeld in de van toepassing verklaarde inkoopvoorwaarden.' Bent u hiertoe bereid	Vraag 1: Dit is akkoord. Vraag 2: Dit artikel zal beperkt worden tot € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 1.500.000,- per jaar.

55.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Leveringen Artikel 20.1	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Ja, dit is akkoord, conform artikel 3.2 lid a van de raamovereenkomst.
56.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Diensten Artikel 6.3	Inschrijver acht het redelijk dat Opdrachtgever pas van dit recht gebruik maakt indien Inschrijver in verzuim is ten aanzien van de nakoming van zijn verplichtingen. Bent u bereid dit artikel zodanig aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 43.
57.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Diensten Artikel 8.5	Inschrijver acht het redelijk dat Opdrachtgever slechts betaling van dat gedeelte van de factuur opschort dat betrekking heeft op de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichting uit de overeenkomst. Bent u bereid dit aan te passen	Opschorting van betaling zal alleen betrekking hebben op het gedeelte van de factuur wat betrekking heeft op de tekortkoming in de nakoming.
58.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf Diensten Artikel 12.1	Inschrijver stelt voor deze bepaling zo aan te passen dat in alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, Inschrijver wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim komt nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Bent u bereid dit over te nemen?	Zie het antwoord op vraag 45.

59.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pd f Diensten Artikel 20	Het in dit artikel bepaalde is voor Inschrijver niet aanvaardbaar, dit gelet op de markt waarop Inschrijver actief is en de daarop bestaande personeelstekorten. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dringend dit artikel te schrappen c.q. niet van toepassing te verklaren	Dit artikel zal komen te vervallen.
60.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pd f Diensten Artikel 23.1	Inschrijver ziet deze bepaling graag wederkerig geformuleerd met een beperking in tijd namelijk tot 3 jaar na beëindiging van de overeenkomst. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 50.
61.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pd f Diensten Artikel 24.1	Vraag 1: Een niet nader omschreven ongelimiteerde vrijwaring van derden is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u dit lid te schrappen. Bent u hiertoe bereid? Vraag 2: Indien u niet akkoord gaat met het schrappen van de bepaling aangaande vrijwaring, verzoekt Inschrijver de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn. Een eventuele overeengekomen vrijwaring zal in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 52.

62.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf f Diensten Artikel 25.1	Het is Inschrijver niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Ook op grond van de Gids Proportionaliteit mag er geen onbeperkte aansprakelijkheid worden gevraagd van leveranciers. Inschrijver stelt dan ook voor zijn aansprakelijkheid wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde te beperken tot vergoeding van de directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor deze overeenkomst bedongen prijs, doch maximaal € 500.000, =. Deze aansprakelijkheidsbeperking is tevens van toepassing op aansprakelijkheden voortvloeiende uit eventueel overeengekomen garantie- en/of vrijwaringsverplichtingen. De aansprakelijkheid van Inschrijver voor materiële schade, schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot maximaal € 1.000.000,= De aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade en/of indirecte schade dient te worden uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gedeelde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. De hiervoor bepaalde beperkingen gelden niet, indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Inschrijver. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie het antwoord op vraag 51.
63.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pdf f Diensten Artikel 25.2	Vraag 1: Een niet nader omschreven ongelimiteerde vrijwaring van derden is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u dit lid te schrappen. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 52.

		Vraag 2: Indien u niet akkoord gaat met het schrappen van de bepaling aangaande vrijwaring, verzoekt Inschrijver de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn. Een eventuele overeengekomen vrijwaring zal in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis. Bent u hiertoe bereid?	
64.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden ZAAM ZMICT0CH24.pdf Diensten Artikel 25.3	Ten behoeve van de uitoefening van haar bedrijf heeft Inschrijver verzekeringen uitgenomen op condities die voor haar bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Inschrijver zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Het is haar niet toegestaan om details met betrekking tot deze verzekeringen te openbaren, zoals polisvoorwaarden. Inschrijver zal haar makelaar vragen een bewijs van verzekering door middel van een certificaat te verstrekken. Dit is in het algemeen in aanbestedingen ook de gebruikelijke gang van zaken. Wij gaan er vanuit dat wij hiermee kunnen volstaan. Is deze aanname juist?	Zie het antwoord op vraag 53.
65.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden ZAAM ZMICT0CH24.pdf Diensten Artikel 25.4	Vraag 1: Inschrijver verzoekt u het bepaalde omtrent de 'opzichtclausule' te verwijderen. Gelet op de activiteiten van Inschrijver is dit niet relevant. Vraag 2: Verzekeraars geven geen ongelimiteerde dekking af voor de verzekering. Inschrijver verzoekt u vriendelijk de 2e zin als volgt aan te passen: 'Opdrachtgever eist een verzekerd bedrag van € 1.000.000,- per aanspraak en € 2.500.000,- als maximum per kalenderjaar als bedoeld in de van toepassing verklaarde inkoopvoorwaarden.' Bent u hiertoe bereid	Zie het antwoord op vraag 54.

66.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pd f Diensten Artikel 26.1	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie het antwoord op vraag 55.
67.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pd f Diensten Artikel 26.2	Vraag 1: Leverancier stelt voor artikel 6:92 BW van toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u daartoe bereid? Vraag 2: Inschrijver is van mening dat deze percentages te hoog zijn en stelt voor de percentages aan te passen naar 0,1% per dag met een maximum van 10%. Bent u bereid dit artikel overeenkomstig aan te passen?	Aanbestedende dienst is bereid de percentages aan te passen naar 0,1% per dag met een maximum van 10%.
68.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaar den ZAAM ZMICT0CH24.pd f Diensten Artikel 28.1	Vraag 1: Een niet nader omschreven ongelimiteerde vrijwaring van derden is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u dit lid te schrappen. Bent u hiertoe bereid? Vraag 2: Indien u niet akkoord gaat met het schrappen van de bepaling aangaande vrijwaring, verzoekt Inschrijver de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn. Een eventuele overeengekomen vrijwaring zal in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 52.

69.	Bijlage 7 (kwaliteit) wensen definitief ZMICT-CH24.pdf Tabblad "Concensus" cell K37	In cell K37 in tabblad consensus worden niet de Correcte score keuze opties weergegeven. Inschrijver gaat er vanuit dat dit een omissie is en dat deze wordt gecorrigeerd met een nieuwe bijlage ?	Dit betreft inderdaad een omissie. Het formulier is hierop aangepast. De aangepaste versie is bij de beantwoording van deze nota van inlichtingen gepubliceerd: Bijlage 7 (kwaliteit) wensen definitief ZMICT-CH24 VERSIE 21 mei 2024.
70.	Bijlage 7 (kwaliteit) wensen definitief ZMICT-CH24.pdf Tabbladen van Beoordelaars 1 t/m 6 en consensus.	In deze tabbladen worden bij de invulcellen voor het toekennen van een score door de beoordelaar (kolom F) en bij tabblad consensus (kolom K) geen mogelijkheid geboden om de score "maximale waarde uitmuntend" te kiezen. Inschrijver gaat er vanuit dat dit een omissie is en dat deze wordt gecorrigeerd met een nieuwe bijlage ?	Dit betreft inderdaad een omissie. Het formulier is hierop aangepast. De aangepaste versie is bij de beantwoording van deze nota van inlichtingen gepubliceerd: Bijlage 7 (kwaliteit) wensen definitief ZMICT-CH24 VERSIE 21 mei 2024.
71.	Bijlage 7 (kwaliteit) wensen definitief ZMICT-CH24.pdf Tabblad Beantwoording Inschrijver	Van inschrijver wordt verwacht dat zij haar antwoorden in kolom D plaats. In Excel is het niet altijd mogelijk om een goede opmaak in een cell te maken. Inschrijver stelt voor om de beantwoording in dat geval in een WORD bijlage toe te voegen. Kunt u hiermee instemmen ?	Nee, dit is niet akkoord.
72.	Bijlage 2 Programma van Eisen ZMICT-CH24ocx.pdf Hst1, eis 3	Kunt u aangeven welke versies software voor de benoemde Fortinet en HPE actief in gebruik zijn ?	Hier heeft ZAAM geen inzage in door het ontbreken van een CMDB bij zowel ZAAM als huidige serviceprovider. ZAAM heeft geen toegang tot deze systemen om dit na te gaan.
73.	Bijlage 2 Programma van Eisen ZMICT-CH24ocx.pdf	Hoe wordt het acteren gespecificeerd? Houdt dat in het registreren van incidenten of ook het actief aanpassen van systeem configuraties?	Van deze derde partij zal verwacht worden om dergelijke aanpassingen af te stemmen met Inschrijver. Als zij deze wijziging zelf doorvoert ligt hier ook de verantwoordelijkheid voor eventuele verstoringen.

	Hst 4.3, eis 1	Als het actief configuraties aanpassen betreft, wie heeft dan de verantwoordelijkheid bij het creëren van mogelijke verstoringen, die bij een wijziging kunnen ontstaan?	
74.	Algemeen	Kan opdrachtgever inzicht geven in de huidige licenties en hun looptijd?	Hier heeft ZAAM geen inzage in door het ontbreken van een CMDB bij zowel ZAAM als huidige serviceprovider. ZAAM heeft geen toegang tot deze systemen om dit na te gaan.
75.	Algemeen	Kan opdrachtgever bevestigen dat de kosten voor licenties niet binnen de opdracht vallen?	Opdrachtgever bevestigt dat kosten voor licenties niet binnen de beheerovereenkomst van deze opdracht vallen. Uitgezonderd hierop zijn de licentiekosten die gemaakt worden voor de uitvraag op het prijzenblad onder 'eenmalige kosten'
76.	Algemeen	Welke licenties worden er nu bij Fortinet afgenomen voor het beheer van LAN en WLAN en routers?	Geen. LAN- en WLAN-componenten hebben geen raakvlak met Fortinet licenties of apparatuur op dit moment.
77.	Algemeen	Zijn deze licenties overdraagbaar?	Dit is niet van toepassing gezien het antwoord bij 76.
78.	Bijlage 10 Beschrijving ZAAM – P2 – Figuur 1	Klopt het dat inschrijver enkel het aanspreekpunt is van KES?	Inschrijver is aanspreekpunt van IT-medewerkers van ZAAM. Dit kunnen ook 1 ^e lijn medewerkers zijn van onderwijslocaties.
79.	Bijlage 10 Beschrijving ZAAM – P2 – Figuur 1	Wie neemt er zitting in de IT-regie groep?	Dit krijgt vorm in het komende jaar. Op dit moment is de IT-regisseur primair het aanspreekpunt.
80.	Bijlage 10 Beschrijving ZAAM – P3	De uitvraag is opgedeeld in vier percelen. Is het correct dat incidenten en vragen enkel betrekking hebben op het LAN en WLAN perceel?	Dat is correct.
81.	Bijlage 10 Beschrijving ZAAM – P5	Het plaatje van de netwerkomgeving (figuur 2) is onleesbaar. Kunt u deze vergroot aanleveren?	Zie het antwoord op vraag 6.
82.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P3 – Eis 3	Klopt het dat u met 'beschrijvend document ICT-infrastructuur' verwijst naar bijlage 10?	Ja, dit is correct.

83.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P3 – Eis 3	Kunt u een actuele CMDB met verdeling per locatie delen?	ZAAM heeft geen CMDB. Dit zal wel vormgegeven moeten worden.
84.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P3 – Eis 3	Zijn de netwerkcomponenten dubbel uitgevoerd?	Zeer beperkt voor de core-infrastructuur.
85.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P3 – Eis 4	Mogen wij ervan uitgaan dat de netwerkomgeving op de datum van de overname gereed is om -zonder veiligheidsissues - as-is over te nemen?	Daar heeft ZAAM geen zicht op en kan dit dus ook niet garanderen. Het proces van overdracht van beheer zal daardoor tot gevolg hebben dat het de verantwoordelijkheid van Inschrijver is om ervoor te zorgen dat mogelijke veiligheidsissues worden geconstateerd of het risico op het bestaan daarvan wordt geaccepteerd totdat er een audit door Inschrijver is uitgevoerd.
86.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P3 – Eis 4	Kunt u bevestigen dat inschrijver niet verantwoordelijk is voor het as-is design?	Inschrijver zal niet verantwoordelijk worden gehouden voor het as-is design.
87.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P3 – Eis 5	Maakt u nu gebruik van live dashboards en zijn die in de nieuwe situatie te gebruiken door opdrachtnemer?	Er zijn geen dashboards aanwezig of een andere manier om inzage te krijgen in de staat van de infrastructuur
88.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P3 – Eis 5	Wat verwacht u van het live dashboard?	Primair de belasting van beschikbaarheid van de componenten en historische weergave
89.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P3 – Eis 5	Wat bedoelt u met 'klantlocatie'?	De locaties van ZAAM.

90.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P3 – Eis 7	Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtnemer nooit verantwoordelijk gehouden kan worden voor wijzigingen die opdrachtgever uitvoert met de volledige toegang tot het beheerde? Dit kan natuurlijk na gunning vastgelegd worden.	Opdrachtgever bevestigt dat Opdrachtnemer nooit verantwoordelijk gehouden zal worden voor wijzigingen die zij zelf, zonder voorafgaande toestemming van Inschrijver, uitvoert. Het daadwerkelijk gebruik van beheerrechten door ZAAM zal in de praktijk alleen in zeer uitzonderlijke gevallen plaatsvinden.
91.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P4 – Eis 4	Is er in de huidige situatie een oplossing voorhanden voor het maken van de security Audits? Zo ja, is deze oplossing overneembaar?	Deze is niet voor handen.
92.	Bijlage 2 Programma van Eisen – P5 – 3.1 - Eis 1	Opdrachtgever vraagt bereikbaarheid per e-mail. Onze ervaring leert ons dat een vraag via e-mail niet snel en efficiënt kan worden opgepakt omdat deze vaak niet volledig zijn. Hierdoor gaat kostbare tijd verloren. Voor het borgen van een goede registratie en afhandeling van incidenten vraagt opdrachtnemer de eis voor bereikbaarheid per e-mail te vervangen voor 24/7 bereikbaarheid via een online portal. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord. Een portal is een gelijksoortig gewaardeerd alternatief.
93.	Bijlage 7 (kwaliteit) wensen – Eis 3.4	Is er op dit moment ook sprake van een koppeling tussen het ITSM-systeem van de aanbestedende dienst en de huidige dienstverlener?	ZAAM heeft op dit moment geen ITSM-systeem maar is voornemens dit te gaan implementeren.
94.	Bijlage 7 (kwaliteit) wensen – Eis 6c.2	Deze wens lijkt van toepassing op één van de andere percelen. Gaat opdrachtgever ermee akkoord om deze te laten vervallen?	Deze wens beschrijft de voorkeursoplossing die de implementatie van 802.1x moet gaan faciliteren. Derhalve is het van belang voor de waardering van de geboden oplossing dat Inschrijver begrijpt hoe Endpoint Manager (Intune) een rol kan spelen bij het toepassen van 802.1x. Het staat Inschrijver vrij om een alternatieve oplossing voor te stellen die een gelijksoortig resultaat bewerkstelligd.
95.	Bijlage 7 (kwaliteit) wensen – 7.4	Opdrachtnemer doet de aanname dat prijzen van netwerkcomponenten geen onderdeel zijn van de scope, omdat op dit moment onduidelijk is welke hardware op welk moment vervangen moet worden. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dit is correct.

