

Overzicht Nota van Inlichtingen vragen en antwoorden ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening TN 375100

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
1	ARBIT/Verwerkersovereenkomst		In de conceptovereenkomst wordt verwezen naar de GIBIT en de verwerkersovereenkomst van Prorail. Deze documenten zijn niet aan deze aanbesteding toegevoegd en kunnen we derhalve niet beoordelen, kunt u deze documenten toevoegen zodat hier vragen over gesteld kunnen worden?	Zie gepubliceerd aanbestedingsdossier
2	Annex 2 - Prijzenformulier	Regel 21	Als service integrator voor ServiceNow willen we benadrukken dat ServiceNow een prijs per licentie hanteert voor hun ITSM-oplossing. De licentiekosten worden apart berekend op basis van het aantal eindgebruikers en backend-gebruikers. In de context van de gestelde vraag, waarbij het aantal geschatte licenties varieert tussen 7.000 en 11.000 eindgebruikers en 1.300 tot 2.000 backend-gebruikers, brengt het opnemen van deze aantallen in de totaalprijs aanzienlijke risico's met zich mee voor de inschrijver. Is Prorail bereid is om de licentiekosten als een aparte regel in het prijsmodel op te nemen, met een duidelijk vastgestelde prijs per eind- of backend-gebruiker?	ProRail heeft met v3.0 een herziene versie van Annex 2-Prijzenformulier gepubliceerd waarin de prijzen voor de gevraagde SaaS-abonnementen apart geoffreerd dienen te worden.
3	Annex 1 - PVE	Eis 4.2.1	Vereist Prorail dat AI/ML ten minste wordt toegepast op gebeurtenissen/incidenten en root cause-analyse, zoals beschreven in eis 4.2.1? Wordt verwacht dat deze technologie op verschillende invoervelden kan worden toegepast?	Zie gepubliceerd aanbestedingsdossier. Eis 4.2.1. is aangepast.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
4	Annex 1 - PvE	Eis 4.7.4	In eis 4.7.4 wordt beschreven dat de ITSM-oplossing de mogelijkheid tot het faciliteren van autodiscovery van assets moet bieden, hierbij wordt aangegeven dat dit ook zou kunnen via een separate oplossing. Inschrijver ziet dat dit mogelijk gedaan zou worden middels een RPA oplossing waarvoor een non-personal account nodig is. Ziet ProRail dit als een mogelijke oplossing?	Met de aanname dat RPA staat voor Robotgestuurde procesautomatisering is RPA een mogelijkheid, waarbij er security restricties zullen gelden en er mogelijk een on-prem component noodzakelijk zal zijn.
5			Bijlage 10 ontbreekt	Zie gepubliceerd aanbestedingsdossier
6	Annex 2	C21	Transactievolume - er wordt gesuggereerd dat er 10.000 transacties per uur zijn. Hoe is dit aantal verdeeld over de verschillende interfaces. Is er 1 die dit aantal (zo) hoog maakt?	ProRail gaat ervan uit dat uw vraag betrekking heeft op Annex 1 - Eis 4.9.3. ProRail heeft op dit moment geen inzicht in de transacties per uur. 10.000 is gekozen als bovengrens gedurende de looptijd van het contract.
7	Annex 2	Annex 2	de geraamde waarde van de aanbesteding bedraagt 6 Mio euro, De Overeenkomst is 6+2+2 jaar. Is de geraamde waarde voor de eerste 6 jaar of voor de totale periode van 10 jaar. Het prijzenblad reken nl met 10 jaar.	De raming voor deze aanbesteding betreft €6Mio gebaseerd op het maximaal aantal van 10 contractjaren en alle uitgevraagde scope, zowel voor de vaste componenten als een voorziening voor de optionele componenten. Deze raming betreft nadrukkelijk geen gemaximaliseerde waarde voor een eventueel financieel plafond.
8	Annex 2	Annex 2	De toelichting van het prijzenblad is een integraal onderdeel van de aanbieding. Kunt u toelichten waar de toelichting aan moet voldoen?	Met 'toelichting bij dit prijzenformulier' wordt het tabblad 'toelichting annex 2' in Annex 2 - 'Prijzenformulier' bedoeld. Het is dus niet de bedoeling dat inschrijver zelf een eigen prijs-toelichting bijvoegt.
9	Annex 1	4.2.4	De aanbieding van discoveren gaat op basis van subscription units, kun u aangeven om welke aantallen dit gaat.	ProRail is niet bekend met subscription units. Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier, zie Tabel 2 Aantal CI's en types.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
10	Aanbestedingsleidraad	3.1 Eis 5	Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met het implementeren van een ITSM-Oplossing voor een organisatie met minimaal 2.000 medewerkers. Is de 'medewerker' waarna wordt gerefereerd in deze een beheerder of een eindgebruiker van de oplossing?	U dient dit te lezen als een organisatie met minimaal 2.000 eindgebruikers.
11	Voor de eindgebruiker is de interface, de documentatie, de opleidingen en alle verdere mogelijke interactie minimaal in de Nederlandse taal en in de Engelse taal.	4.1.9	Mogen documenten eventueel automatisch vertaald beschikbaar worden gemaakt?	De genoemde documentatie is minimaal in de Nederlandse taal en in de Engelse taal beschikbaar. Hoe Opdrachtnemer dit realiseert is niet aan Opdrachtgever.
12	Annex 1: Voor de beheerders is de interface, de documentatie, de opleidingen en alle verdere mogelijke interactie in de Nederlandse taal of in de Engelse taal mogelijk.	4.1.10	Mogen documenten en opleiding eventueel deels in Engels zijn, maar bijvoorbeeld wel in het Nederlands worden overgedragen? Onze oplossing kent een Engelse basisinrichting, vertaling zou het begrip van de werking veel lastiger maken.	Ja, dat is toegestaan.
13	Annex 1: De ITSM-oplossing is op productie te bereiken met een of meerdere prorail.nl hostnames.	4.1.11	Dit is afhankelijk van de setup. Een doorverwijzing is altijd mogelijk. Volledige vervanging van de SaaS dns name is meestal niet aan te raden, wat wil ProRail?	Als verduidelijking op eis 4.1.11, de prorail.nl hostname(s) mogen doorverwijzen.
14	Annex 1: De ITSM-oplossing implementeert AI/ML om de gegevens in de ITSM-oplossing te analyseren. Met als minimale implementatie event/incident analyse (redundantie verwijderen en prioritering) en root cause analysis.	4.2.1	Howeveel kennis en ervaring heeft ProRail bij het gebruik van AI/ML? Bestaat de competentie al of moet dit met de implementatie aangebracht gaan worden? Hoeveel inspanning is ProRail hier bij voortdurend van plan in te steken?	ProRail heeft op dit moment geen ervaring met het gebruik van AI/ML bij IT service management. De kennis is niet aanwezig. ProRail ziet zichzelf overwegend als eindgebruiker van de toepassing AI/ML binnen de ITSM-oplossing. Kennisoverdracht die hiervoor nodig is valt onder de scope.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
15	Annex 1: A support (zie https://www.nen.nl/ict/ict-management-onderhoud-en-vaardigheden/xperience-level-agreement) zit in de implementatie of staat op de roadmap van de ITSM-oplossi	4.6.2	Wat is de volwassenheid bij ProRail van managen van XLA's?	Zie de wijziging in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Eis 4.6.2. is komen te vervallen.
16	Annex 1: De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om grote hoeveelheden gegevens in te voeren, te importeren, te exporteren, te verwijderen en te wijzigen. Hierbij wordt rekening gehouden met workflow logica en relaties of hier worden waarschuwingen voor gegeven.	4.7.1	Kan deze eis nader gespecificeerd worden? Aangezien dit een hele brede statement/eis is.	Onder grote hoeveelheden wordt verstaan: 1000 of meer CI's. Workflow logica en relaties betreffen voor zover bekend validaties.
17	Annex 1: De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid tot het faciliteren van autodiscovery van assets vanuit de ITSM-oplossing zelf dan wel middels een separate oplossing	4.7.4	Gaat het hier om assets in de vorm van CI's die met het netwerk verbonden zijn of andere assets?	Ja, het gaat hier uitsluitend om CI's die met het netwerk verbonden zijn.
18	Annex 1: Workflow stappen zijn toe te wijzen aan personen en rollen.	4.8.10	Worden hier taken bedoeld? En rollen los van personen? Of groepen misschien? Wat wordt toegewezen?	Ja, er worden taken bedoeld. Ja, rollen staan hierbij los van personen. Taken worden op personen of groepen gezet. In deze context worden rollen als een reeks privileges gezien.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
19	Annex 1: De ITSM-oplossing biedt standaard functionaliteit voor het opnemen, bijhouden en gebruiken van uitvraagscripts die gebruikt kunnen worden in meldingen.	4.8.11	Op welke manier zou de oplossing hierin moeten voorzien? Een omschrijving? Een voorschrijvend stappenplan? Een lijstje invulvelden?	In te vullen door de leverancier, ProRail heeft geen voorkeur.
20	Annex 1: De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om de historie van meldingen voor een aanmelder inzichtelijk te maken bij een nieuwe melding.	4.8.12	Voor wie moet dit zichtbaar zijn? En wat dan precies? En met welk detail? En welk doel?	Voor de initiator van de workflow (aanmelder). Doel is historie overzicht van de eindgebruiker voor de aanmelder waarbij een titel genoeg is. Bv. Helpdesk medewerker ziet dat een eindgebruiker voor de 3 keer deze maand laptop wil wisselen.
21	Annex 1: Bij het sluiten/oplossen van een workflow moet het mogelijk zijn om een gerelateerde melding op te lossen dan wel af te sluiten.	4.8.13	Als onderdeel van het proces? Of facultatief? Hoe dient deze verbinding te worden geïnterpreteerd?	Als er een relatie is moet er een mogelijkheid zijn deze te gebruiken. Voorbeeld, 1 hoofdincident met 20 meldingen van hetzelfde incident waarbij de relatie is gelegd door het systeem dan wel een medewerker

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
22	Annex 1: De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om voor processen of processtappen in ieder geval de volgende doorlooptijden op te nemen en te gebruiken binnen de workflow functionaliteit:	4.8.15	Gaat het hier om verwachte doorlooptijden? Uitgangspunten? En wat moet daar dan mee gedaan worden?	Ja het gaat om doorlooptijden. Uitgangspunten is meten en rapporteren ten op zicht van de afspraken. Minimale doorlooptijd: De minimale tijd tussen 2 statussen (bijvoorbeeld, change dient minimaal een week voor uitvoeringsdatum ingediend te zijn Maximale doorlooptijd: De tijd dat het maximaal iets mag duren, bijvoorbeeld maximale oplostijd van een incident is 8 uur (verschil tussen injdienen en oplossen) Flexibele doorlooptijd: Wanneer er geen afspraken over doorlooptijd gemaakt zijn, moet het wel mogelijk zijn om tijden tussen 2 statussen te meten, bijvoorbeeld, de duur van een RCA bij een Problem. Vaste doorlooptijd komt te vervallen.
23	Annex 1: De ITSM-oplossing ondersteunt voor alle onderdelen van de ITSM-oplossing een functionele ontsluiting via een REST-API.	4.9.1	Wat wordt bedoeld met 'Functioneel'?	Met functioneel wordt bedoeld dat de API dezelfde functionaliteit ontsluit die via de user interface wordt ontsloten.
24	Annex 1: Alle interfaces genoemd in H5 zijn beschikbaar.	4.9.6	Hier dient genuanceerd te worden, de interfaces kunnen standaard beschikbaar zijn, maar dienen nog geconfigureerd te worden.	Inderdaad, standaard beschikbare interfaces dienen nog geconfigureerd te worden.
25	Annex 1: De ITSM-oplossing dient een response tijd te hebben van maximaal 3 seconden.	4.10.10	Hierbij is de bandbreedte/verbinding van de ontvanger ook een belangrijke factor, kan de vraag worden aangepast of aangevuld?	De eis respons tijd van maximaal 3 seconden geldt enkel op het netwerk binnen ProRail op een ProRail laptop.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
26	Annex 1: Notificaties moeten na eerdergenoemde triggers kunnen worden klaargezet voor de behandelaar, waarbij de behandelaar de mogelijkheid heeft om de notificatie nog aan te passen, te versturen of ervoor te kiezen om deze niet te versturen.	4.10.19	Dit kan conflicteren met 4.10.18 - graag verbijzonderen naar bijvoorbeeld 'ad-hoc communicatie volgens template' of iets soortgelijks.	Automatische notificaties zullen niet worden aangepast, Ad-hoc communicatie met een template kan wel aangepast worden.
27	Annex 1: De ITSM-oplossing biedt een changesoverzicht (uitgezet in de tijd) wat filterbaar is voor de eindgebruiker.	4.10.24	Vanuit welke context wil een eindgebruiker wijzigingen zien? En wat betekent uitgezet in de tijd?	Een eindgebruiker wil de wijzigingen kunnen inzien middels een change overzicht. Dit is om changes per tijdseenheid in te kunnen zien met welke impact.
28	Annex 1: Als er wachttijd is voor de eindgebruiker moet dit op een grafische manier inzichtelijk zijn voor de eindgebruiker.	4.10.25	Kan ProRail hier een voorbeeld van geven?	Een indicator dat door techniek er een wachttijd is (voorbeeld: zandloper in windows).
29	Annex 1	4.14	Wenst ProRail ook een nieuwe uitwerking als van documentatie die uit de implementatie komt verandert door release van de ITSM-oplossing leverancier?	Zie 4.14.3. Indien een release impact heeft dient documentatie aangepast te worden.
30	Annex 1	4.15	Zie 4.14	Zie 4.14.3. Indien een release impact heeft dient documentatie aangepast te worden.
31	Annex 1: De servicedesk om incidenten aan te melden is 24x7 beschikbaar.	4.17.5	Op welke manier moet de servicedesk beschikbaar zijn? Digitaal, telefonisch, email?	De servicedesk dient 24x7 beschikbaar te zijn om incidenten, minimaal digitaal, aan te melden.
32	Annex 1: Voor vragen rondom de ITSM-oplossing is de servicedesk tijdens kantoortijden beschikbaar.	4.17.6	Voor welke gebruikersgroep is dit? Beheerders? Behandelaars? Eindgebruikers?	Functioneel Beheerders

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
33	Bijlage 10	Uitkomst vraag 1	Pagina 9, Uitkomst: 'Ook de aanpak die ProRail voorstaat is van groot belang. Als daadwerkelijk gekozen wordt voor een agile aanpak, vraagt dit om veel flexibiliteit.' De uitwerking van Use Cases en de oplevering van een MVP kan prima gebeuren middels een Agile implementatie. Aan de hand van werksessies (workshops) worden alle nodige Use Cases behandeld, waarna de grote lijnen, Epics, worden vastgelegd. Epics worden verfijnd tot User Stories die op logische wijze worden ingedeeld in sprints. Elke sprint duurt twee weken en elke sprint bestaat uit configuratie, validatie, documentatie van de verschillen t.o.v. de standaard en een demonstratie aan de belangrijkste belanghebbenden. De Agile module van onze oplossing wordt ingezet om de backlog en sprints te managen en de prioriteit te bepalen. Het gebruik van de Agile module draagt bij aan volledige transparantie over voortgang, planning en resultaten op dagelijkse basis. Onze consultants voeren een "peer review" uit om de kwaliteit te borgen, voor de geleverde functionaliteit vrijgegeven wordt voor validatie door de ProRail. ProRail zal na elke sprint een validatietest uitvoeren voor acceptatie van de opgeleverde functionaliteit/data. Feedback voor verbetering wordt uitgewerkt in stories en opgenomen in de Backlog voor vervolgsprints. Vraag; Verwacht ProRail een Agile aanpak wat de betreft de KC1: Transitieplan?	Het doel van deze bijlage is om alle marktpartijen inzicht geven in hoe het proces in de marktverkenning voorafgaand aan deze aanbesteding is geweest. Invulling van KC1 is naar invulling van inschrijver.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
34	Annex 1 vs Bijlage 10	4.18	Annex 1: pagina 22, stelt ProRail dat: 'De scope van de transitie, waar de inschrijver in verantwoordelijk voor is, omvat minimaal' vs Bijlage 10: pagina 8, uitkomst: 'De inspanningsverhouding tussen leverancier en ProRail is dat voor ieder uur dat de leverancier levert, ProRailminstens ook één uur moet investeren. Het succes van het project wordt overwegend bepaald door de implementatie inspanning en veel minder door de gebruikte tool. De inspanning aan de zijde van ProRail en haar partners zit met name in de informatie die opgehaald moet worden, dus vooral in de voorbereidingsfase. Maar ook in de implementatie- en exploitatiefase moeten ProRail en partners een inspanning leveren. Vraag: Kan ProRail aangeven welke implementatie inspanning ProRail wenst te doen; op welk vlak en met welke rollen?	ProRail begrijpt dat inschrijver de inzet van ProRail als een onzekerheid ziet. Aangezien gewerkt wordt op basis van time & material gedurende de transitie wordt deze onzekerheid afdoende gemitigeerd. Daarnaast vraagt ProRail middels KC1 aan de inschrijver hier invulling aan te geven.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
35	Annex 1: Opleveren van een testplan en testscripts voor het testen van de workflows (SSP) en rapportages;	4.18	Hier wordt de inschrijver verantwoordelijk voor het faciliteren van de testmogelijkheden van de opdrachtgever. We zouden minimaal samen moeten werken om dit te maken. Vraag: Kan ProRail duidelijk beschrijven wat er vereist wordt (en welke verantwoordelijkheden ProRail kan nemen) mbt testen op het vlak van faciliteren van testen tijdens de configuratie sprints en het testen van de de oplossing met een eindgebruikers groep voordat de oplossing in productie gaat?	ProRail is het met u eens dat testen in samenwerking moet. Uitgaande dat uw vraag betrekking heeft op het 6e streepje de zin "Zorgdragen voor het testmanagement en testscripts die door ProRail gehanteerd kunnen worden voor de acceptatietest" van paragraaf 4.18: Vereist wordt dat de eerste 5 streepjes van de scope zoals genoemd in paragraaf 4.18 afdoende getest kunnen worden middels testmanagement en testscripts geleverd door Opdrachtnemer. ProRail zal beoordelen op basis van testresultaten. Een en ander moet leiden tot het valideren en accepteren van de aangeboden oplossing. ProRail is verantwoordelijk voor randvoorwaarden om te kunnen testen en de acceptatie van testen.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
36	Annex 1: E2E Project Management	4.18	Pagina 22: 'Inschrijver beheert de totaalplanning voor de gehele transitie en stemt dit periodiek af met de Stuurgroep ITSM; wat houdt dit precies in? Voor een Agile implementatie van een ITSM oplossing zou het volgende een goede verdeling zijn en is al vaak succesvol gebruik door onze opdrachtgevers en onze implementatie teams: Projectmanager ProRail -Is eindverantwoordelijk voor het succes van het project -Geeft sturing aan het project, architect board en de veranderingsmanager -Rapporteert aan de stuurgroep -Stuurt 3e partijen aan -Werkt nauw samen met de projectmanager opdrachtnemer Projectmanager opdrachtnemer -Is eindverantwoordelijke voor het opleveren van een werkend ITSM systeem (Technische implementatie) -Stuurt en begeleid de scrumteam(s) -Rapporteert aan de projectmanager van ProRail -Werkt nauw samen met de projectmanager van ProRail en de veranderingsmanager	Met "Inschrijver beheert de totaalplanning voor de gehele transitie en stemt dit periodiek af met de Stuurgroep ITSM" eist ProRail dat Opdrachtnemer de totale projectplanning beheert, van start tot en met go live/ingebruikname van het systeem. Deze planning dient periodiek in de Stuurgroep met ProRail en Opdrachtnemer afgestemd te worden. Uw voorstel met betrekking tot de implementatie aanpak kunt u bij KC1 kwijt. ProRail gaat niet in op uw verdeling en verwijst naar hetgeen is opgenomen in aanbestedingsdocumenten.
37	Annex 1: MarktToest	1.4 vs 4.18	Pagina 5, Uitkomst: 'Adviezen die zijn gegeven en voortvloeien uit de discussies zijn onder andere om de gebruiker centraal te stellen, het probleem te formuleren en niet je oplossing, te focussen op verandermanagement, duidelijke prioriteiten te stellen en ook in gesprek te gaan met vergelijkbare organisaties die onlangs hun ITSM- oplossing hebben vervangen.' In hoofdstuk 4.18 zien we wel dat alle vereisten mbt de Transitie benoemt zijn maar hier zijn geen vereisten opgenomen voor VeranderManagement. Vraag: Wil ProRail de VeranderManager bij opdrachtnemer beleggen, indien Ja; Wat zijn de ProRail eisen mbt VeranderManagement voor de opdrachtnemer?	Het is aan de keuze van inschrijver of zij een verandermanager voorstelt bij de beantwoording van KC1. Nee ProRail wil de Verandermanager rol niet bij opdrachtnemer beleggen.
38	Annex 1	Titel PvE	Titel Pdf zegt: PvE Cisco Levering 2021, dat is niet correct.	De titel is aangepast.
39	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.1	In deze eis geeft u aan dat de aangeboden ITSM-oplossing een SaaS oplossing dient te zijn. Is het voor u binnen de ITSM-oplossing een vereiste dat er geen VPN of speciale firewall holes benodigd zijn om de SaaS oplossing te benaderen?	Voor de webinterface van de eindgebruiker is geen VPN en geen firewall holes vereist, voor andere interfaces kan dit nodig zijn.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
40	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.1	In deze eis geeft u aan dat de aangeboden ITSM-oplossing een SaaS oplossing dient te zijn. Is het voor u binnen de ITSM-oplossing een vereiste dat voor het gebruik van de SaaS oplossing er geen speciale clientsoftware of browserplug-ins vereist zijn?	Ja het is een vereiste dat er geen speciale clientsoftware of browserplug-ins geïnstalleerd hoeft te worden. Eis 4.10.9 is overeenkomstig aangepast.
41	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.1	In deze eis geeft u aan dat de aangeboden ITSM-oplossing een SaaS oplossing dient te zijn. Is het voor u een vereiste dat de ITSM-oplossing hoge beschikbaarheid biedt met warme stand-by en een geautomatiseerde failover-mogelijkheid? Onder warme stand-by wordt verstaan dat productie omgevingen in bijna realtime worden gerepliceerd naar een gespiegeld datacenter binnen dezelfde geografische regio om zowel beschikbaarheid als schaalbaarheid te kunnen bieden, en dat in geval van een storing van één of meer infrastructuurcomponenten van een klant, de werking van de klantinstanties die zijn gekoppeld aan de defecte componenten, verplaatst worden naar het gespiegelde datacenter.	De gekozen techniek achter de beschikbaarheid van de oplossing is voor ProRail niet relevant.
42	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.1	In deze eis geeft u aan dat de aangeboden ITSM-oplossing een SaaS oplossing dient te zijn. Is het voor u een vereiste dat de ITSM-oplossing geautomatiseerde horizontale schaalbaarheid biedt?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
43	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.1	In deze eis geeft u aan dat de aangeboden ITSM-oplossing een SaaS oplossing dient te zijn. Is het voor u een vereiste dat ITSM-oplossing de beheerder in staat stelt om configuratiewijzigingen door te voeren zonder downtime?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, zie eis 4.17.4. Activiteiten zoals configuratiewijzigingen e.d. dienen binnen de maximale 2% op maandbasis onbeschikbaarheid vallen.
44	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.1	In deze eis geeft u aan dat de aangeboden ITSM-oplossing een SaaS oplossing dient te zijn. Is het voor u een vereiste dat de ITSM-oplossing gepland onderhoud mogelijk maakt met nul tot minimale downtime?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, zie eis 4.17.4. Activiteiten zoals gepland onderhoud e.d. dienen binnen de maximale 2% op maandbasis onbeschikbaarheid vallen.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
45	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.1	In deze eis geeft u aan dat de aangeboden ITSM-oplossing een SaaS oplossing dient te zijn. Is het voor u een vereiste dat de ITSM-oplossing upgrades van functies mogelijk maakt met nul tot minimale downtime?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, zie eis 4.17.4. Activiteiten zoals upgrades van functies e.d. dienen binnen de maximale 2% op maandbasis onbeschikbaarheid vallen.
46	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.1	In deze eis geeft u aan dat de aangeboden ITSM-oplossing een SaaS oplossing dient te zijn. Welke eisen stelt u aan de product ontwikkeling van de ITSM-oplossing?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
47	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.1	In deze eis geeft u aan dat de aangeboden ITSM-oplossing een SaaS oplossing dient te zijn. Is het voor u een vereiste dat de ITSM-oplossing self-service opties biedt voor geautomatiseerd omgevingenbeheer, inclusief beschikbaarheidsinformatie?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
48	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.1	In deze eis geeft u aan dat de aangeboden ITSM-oplossing een SaaS oplossing dient te zijn. Is het voor u een vereiste dat de ITSM-oplossing, standaard op het moment van inschrijven voorziet in data-integriteit en consistentie?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
49	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.3	In deze eis geeft u aan dat de ITSM-oplossing alle ITIL v4 best practices dient te ondersteunen. Het ITIL Service Value System bestaat uit 5 elementen: De Service Value Chain, Management practices, Governance, Guiding principles en Continual improvement. Wij herkennen deze 5 elementen echter niet in het programma van eisen. Kunt u het programma van eisen hierop reviewen en waar nodig aanpassen zodat duidelijk wordt wat uw vereisten zijn voor elk van deze 5 elementen? Daarbij bevat ITIL v4 in totaal 34 management practices. Echter in H4 van het programma van eisen gaat u in op een beperkt aantal van deze practices. Kunt u expliciet aangeven welke van de ITIL v4 management practices onderdeel zijn van de scope van de aanbesteding, of H4 uitbreiden met de vereisten voor alle 34 ITIL v4 management practices?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Eis 4.1.3. is aangepast naar ITIL v3. Zie Tabel 3 voor de ITIL Processen die in scope zijn van de implementatie.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
50	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.3	In deze eis geeft u aan dat de ITSM-oplossing alle ITIL v4 best practices dient te ondersteunen. Daarnaast geeft u in paragraaf 2.1 aan dat u middels deze aanbesteding qua volwassenheid wilt kunnen doorgroeien naar Gartner ITSM maturity level 3, en geeft u in bij eis 4.2 aan dat u zoveel als mogelijk processen en IT handelingen wilt automatiseren. Is het gezien de doelstellingen van ProRail voor u een vereiste dat binnen de Incident Management practice de ITSM-oplossing reeds standaard op het moment van inschrijven voorziet in: 1. Het vastleggen van incidenten via e-mail, webportal, chat, mobiele app en chat(ro)bot? 2. Een incident deflection mechanisme dat relevante kennisartikelen weergeeft wanneer een incident wordt aangemaakt? 3. Een machine learning mechanisme dat automatisch incidenten categorieert en toewijst? 4. Een machine learning mechanisme om eerdere en huidige incidentrecords te vinden die vergelijkbaar zijn met het huidige incidentrecord? 5. Een machine learning mechanisme om aanbevelingen te geven waarmee een snellere oplossing van incidenten mogelijk wordt gemaakt? 6. Een mobiele app waarmee behandelaars records kunnen bijwerken, met collega's kunnen samenwerken, locaties kunnen volgen en kunnen werken zonder internetverbinding? 7. Dependency views waarmee kan worden geïdentificeerd welke services door een incident worden beïnvloed en helpen bij het onderzoeken van incidenten? 8. Beheerder van de dag schema's en het ondersteunen van escalatiebeleid	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Tekst met betrekking tot Gartner ITSM maturity level 3 is komen te vervallen. ITIL v4 is aangepast naar ITIL v3. Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
51	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.3	In deze eis geeft u aan dat de ITSM-oplossing alle ITIL v4 best practices dient te ondersteunen. Daarnaast geeft u in paragraaf 2.1 aan dat u middels deze aanbesteding qua volwassenheid wilt kunnen doorgroeien naar Gartner ITSM maturity level 3, en geeft u in bij eis 4.2 aan dat u zoveel als mogelijk processen en IT handelingen wilt automatiseren. Is het gezien de doelstellingen van ProRail voor u een vereiste dat binnen de Problem Management practice de ITSM-oplossing reeds standaard op het moment van inschrijven voorziet in: 1. Het relateren van problemen aan incidenten, changes en andere recordtypen? 2. Dependency views die helpen bij het onderzoek naar de root cause?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Tekst met betrekking tot Gartner ITSM maturity level 3 is komen te vervallen. ITIL v4 is aangepast naar ITIL v3. Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
52	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.3	In deze eis geeft u aan dat de ITSM-oplossing alle ITIL v4 best practices dient te ondersteunen. Daarnaast geeft u in paragraaf 2.1 aan dat u middels deze aanbesteding qua volwassenheid wilt kunnen doorgroeien naar Gartner ITSM maturity level 3, en geeft u in bij eis 4.2 aan dat u zoveel als mogelijk processen en IT handelingen wilt automatiseren. Is het gezien de doelstellingen van ProRail voor u een vereiste dat binnen de Change Control practice de ITSM-oplossing reeds standaard op het moment van inschrijven voorziet in: 1. Het op basis van één of meer CI's automatisch afleiden van de change impact, inclusief services, service offerings en business applications? 2. Het managen van de change lifecycle via API's? 3. Het ondersteunen van DevOps pijplijn integraties (bv. met Jira) ter ondersteuning van de DevOps zichtbaarheid binnen de ITSM oplossing? Dit mede ter ondersteuning van de root cause analyse.	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Tekst met betrekking tot Gartner ITSM maturity level 3 is komen te vervallen. ITIL v4 is aangepast naar ITIL v3. Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
53	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.1.8	In deze eis geeft u aan dat de ITSM-oplossing naast de productieomgeving ook een representatieve test -en acceptatieomgeving heeft. Kunt u bevestigen dat het hier 1 omgeving betreft waar de test en acceptatie werkzaamheden op dienen plaats te vinden?	Het is aan inschrijver om te bepalen hoe de test- en acceptatieomgeving in te richten. Test en acceptatie mogen gescheiden of bij elkaar zijn.
54	Annex 1 - Programma van Eisen	4.2 Artificiële Intelligentie(AI)/ Machine Learning (ML)	Bij deze eis geeft u aan dat ProRail als doelstelling heeft zoveel mogelijk processen en IT handelingen te automatiseren, en dat dit ook geldt voor service management. Daarnaast geeft u bij deze eis aan dat ProRail mee wil groeien met de automatisering en AIOps ontwikkelingen van de ITSM-oplossing. De mate waarin de ITSM-oplossing reeds standaard op het moment van inschrijven voorziet in volwassenheid en gemak van automatisering en AIOps verschilt sterk per SaaS-leverancier, zo ook de investeringen die door SaaS-leveranciers gedaan worden op het gebied van doorontwikkelingen aangaande automatisering en AIOps. Welke eisen stelt u binnen de ITSM-oplossing aan de volwassenheid van de SaaS-leverancier en de mate van doorontwikkelingen aangaande automatisering en AIOps?	Er worden geen eisen gesteld aan de volwassenheid op het gebied van AI/ML van Opdrachtnemer, noch zullen er extra eisen worden gesteld aan de mate waarin de SaaS leverancier omgaat met ontwikkeling op het gebied van AI/ML van haar producten en oplossingen.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
55	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.4.1	Is het voor u een vereiste dat binnen de ITSM-oplossing naast een rapportage framework ook invulling wordt gegeven aan: 1. Het bieden van analytics om managementdashboards te maken en te rapporteren over KPI's en metrics, waarbij tevens wordt voorzien in een best practice set aan managementdashboards? 2. Het kunnen volgen van kritieke proces metrics en trends waarmee prestaties kunnen worden verbeterd en het continu verbeterproces kan worden versneld, waarbij tevens wordt voorzien in een best practice set aan proces metrics en trends? 3. Het bieden van een verscheidenheid aan gegevensvisualisatietypen (balk, ring, taart, tijdreeks, enkele score en meer), waardoor de configuratie van visuele elementen mogelijk is om informatie weer te geven die alleen van toepassing is op de persoon die naar de visualisatie op een dashboard of werkruimte kijkt? 4. Het samenstellen van KPI's die vaststellen dat uw strategie voor prestatiebeheer in lijn is met de bedrijfsdoelstellingen en wordt ondersteund door uw executive sponsors, waarbij tevens wordt voorzien in een best practice set aan KPI's? 5. Het bieden van de mogelijkheid om de waarden van de KPI te voorspellen om vast te stellen of het gestelde doel op de verwachte datum zal worden bereikt? 6. Het kunnen downdrillen naar de onderliggende data bij de KPI's en proces metrics?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
56	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.4.2	In deze eis geeft u aan dat de ITSM-oplossing moet beschikken over een rapportage framework dat over standaard sjablonen voor/bij alle ITIL v4 best practices beschikt. Dient binnen de ITSM-oplossing: 1. Een verscheidenheid aan rapporttypen beschikbaar te zijn, waaronder staaf, taart, ring, tijdreeksen, multidimensionale scores, statistiek, kalenders, kaarten en lijsten? 2. Het mogelijk te zijn om score-, trend-, proportionele en vergelijkingsgegevens te tonen?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
57	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.5.1	In deze eis geeft u aan dat de ITSM-oplossing moet beschikken over een Selfservice portal. Dient binnen de ITSM-oplossing: 1. Naast een Selfservice portal ook omnichannel-ondersteuning te worden geboden, waaronder telefoon, chat, e-mail, sms/messaging, agent-to-agent samenwerking, social en persoonlijk/walk-up? 2. Naast het Selfservice portal ook een mobiele app te worden geboden, waarmee de gebruiker dezelfde hulp kan verkrijgen en acties kan uitvoeren als via het Selfservice portal? Het bieden van een mobile app verhoogt de mate van selfservice. 3. De prestaties van het Selfservice portal te kunnen worden gemeten en geanalyseerd? Dient het Selfservice portal: 4. Gepersonaliseerde gebruikersinhoud te ondersteunen? 5. Uniforme taxonomie te bieden om door afdelingen heen te bladeren en naar inhoud te zoeken? 6. Dynamisch gegenereerde topic pagina's te bieden die verschillende soorten inhoud samenbrengen, zoals items uit de service catalogus, kennisartikelen en quick links behorende bij het desbetreffende topic? Het gebruik van topics vergroot de vindbaarheid en mate van selfservice. 7. Te beschikken over een uitgebreide set aan standaard widgets en configuratiemogelijkheden om een zo goed mogelijke gebruikerservaring te kunnen ontwerpen en publiceren, die aansluit bij de huisstijl van ProRail?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
58	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.5.3	In deze eis geeft u aan dat de Selfservice portal moet beschikken over een Chat(ro)bot functie. Dient binnen de ITSM oplossing de Chat(ro)bot functie: 1. Op meerdere kanalen beschikbaar te zijn, zoals mobiele apparaten en Microsoft Teams? 2. Te beschikken over een standaard set aan gespreksdialogen die algemene IT-interacties behandelen? 3. Het (door)ontwikkelen van gespreksdialogen te worden ondersteund, mede op basis van de door de SaaS leverancier aangeleverde standaard set aan gespreksdialogen? 4. Te kunnen zoeken in alle data (waaronder de kennisbank en service catalogus), rekening houdend met de autorisaties (zie eis 4.10.6)? 5. De eisen te ondersteunen zoals gesteld in 4.5.7 - versturen van meldingen naar de (interne) Helpdesk, 4.5.8 - het plaatsen en volgen van selfservice Request Fulfilment bestellingen en 4.5.9 - de status van meldingen en/of bestellingen op te vragen? 6. Natural Language Query te ondersteunen (zie eis 4.10.7)? 7. Generative AI te ondersteunen om gebruikers te helpen snel hun vraag en/of verzoek te kunnen vinden? 8. Gebruik te maken van dezelfde zoekfunctie als geboden op het Selfservice portaal, zodat een uniforme en consistentie gebruikerservaring wordt geboden, waarbij de zoekfunctie maar op één (1) plek hoeft te worden onderhouden?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
59	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.6.2	In deze eis geeft u aan dat XLA support onderdeel is van de procesinrichting. Dient de ITSM-oplossing, als onderdeel van XLA support, te beschikken over een survey functie die gebruik maakt van een modern, responsive en mobile-friendly ontwerp, vergelijkbaar met andere algemeen beschikbare survey tools?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Eis 4.6.2. is komen te vervallen.
60	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.7 IT Asset Management	U spreekt in uw uitvraag over assets en IT Asset Management. ITIL v4 maakt nadrukkelijk onderscheid tussen IT Asset Management en Service Configuration Management, en tussen assets en configuration items (CI's) inclusief het beheer hiervan. Kunt u bevestigen dat binnen de ITSM oplossing in lijn met ITIL v4: 1. Zowel de practices IT Asset Management als Service Configuration Management dienen te worden ondersteund? 2. Assets en CI's als 2 aparte entiteiten dienen te worden gezien (met overlap) waarbij gebruik wordt gemaakt van een asset-repository voor de assets en een CMDB-repository voor de CI's, en dat deze waar nodig automatisch met elkaar in sync worden gebracht? Het maken van dit onderscheid, en het juist identificeren van assets en CI's is de weg naar een gezonde CMDB- en ITAM-repository, en een belangrijke fundering bij het behalen van de doelstellingen zoals gedefinieerd door ProRail. Ter verduidelijking: Assets kunnen CI's zijn, maar een CI hoeft geen asset te zijn, en een asset hoeft geen CI te zijn. Voorbeelden van assets zijn: contracts, consumables, software licences en gebouwen. Voorbeelden van assets & CI's zijn: personal computers, routers, printers, switches en physical servers.	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. ITIL v4 is aangepast naar ITIL v3.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
61	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.7.4	U eist dat de ITSM-oplossing de mogelijkheid biedt tot het faciliteren van autodiscovery van assets vanuit de ITSM-oplossing zelf dan wel middels een separate oplossing. Is het voor u een vereiste dat: 1. Binnen de ITSM-oplossing ook Automatische configuratie discovery van Services mogelijk is waarbij voor een desbetreffende Service automatisch wordt bepaald welke assets/CI's hier onderdeel van zijn, inclusief de relaties tussen deze assets/CI's, zoals is verbonden met, draait op, is afhankelijk van? Een servicebewust beeld van de infrastructuur is een belangrijke fundering onder de ITIL v4 practices en het behalen van Gartner ITSM maturity level 3. Is het voor u een vereiste dat binnen de ITSM-oplossing processen ingeregeld zijn om: 2. De gegevensintegriteit in de CMDB te behouden? 3. Dubbele CI's te voorkomen door CI's uniek te indentificeren? 4. De datakwaliteit van CI's te verhogen door vanuit meerdere data sources informatie over het CI te verzamelen? 5. Alleen geautoriseerde data sources rechten te geven tot het muteren van (velden binnen) de CMDB, waarmee het mogelijk is een gouden bron in te stellen voor elk attribuut?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
62	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.7.2	U eist dat het mogelijk moet zijn om de lifecycle van een Asset in de ITSM-oplossing te bewaken. Dient binnen de ITSM-oplossing de lifecycle van het Asset aan het contract waaronder deze is aangekocht gekoppeld te zijn?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
63	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.7.3	U eist dat de ITSM-oplossing de mogelijkheid dient te bieden tot het inventariseren, vastleggen en bewaken van licenties. Dient binnen de ITSM-oplossing licentie gebruiksrechten vastgelegd te worden?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
64	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.7.4	U eist dat de ITSM-oplossing de mogelijkheid dient te bieden tot het faciliteren van autodiscovery van assets vanuit de ITSM-oplossing zelf dan wel middels een separate oplossing. Dient binnen de ITSM oplossing genormaliseerde licentie informatie geleverd te worden?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
65	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.7 IT Asset Management	Is het voor u een vereiste dat, naast IT Asset Management en het faciliteren van autodiscovery van assets, het binnen de ITSM-oplossing mogelijk moet zijn om: 1. Geautomatiseerd TLS-certificaten te detecteren, hiervan een actuele inventaris te creëren en een waarschuwing te ontvangen wanneer een TLS-certificaat dreigt te verlopen? 2. Alle firewallregels te beheren voor meer inzicht, minder risico bij wijzingen en vereenvoudiging van audits?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
66	Aanbestedingsleidraad	4.2.4 KC4	Bij kwaliteitscriterium KC4: Automatisering geeft u aan dat ProRail waarde hecht aan de mate waarin de functionaliteit aan Automatische configuratie discovery op moment van inschrijving is ontwikkeld in de aangeboden ITSM-oplossing door inschrijver. In eis 4.1.3 geeft u aan dat de ITSM-oplossing alle ITIL v4 best practices dient te ondersteunen. Onderdeel van de ITIL v4 best practices betreft Service Configuration Management. Daarnaast spreek u in kwaliteitscriterium KC4.D over het automatisch relaties kunnen leggen tussen de verschillende assets, zoals is verbonden met, draait op, is afhankelijk van. Kunt u bevestigen dat het bij kwaliteitscriterium KC4.D gaat om ondersteuning van het ITIL v4 proces Service Configuration Management, en dat u in dit kwaliteitscriterium wilt zien in hoeverre de aangeboden ITSM-oplossing reeds standaard op het moment van inschrijven voorziet in Automatische configuratie discovery van Services waarbij voor een desbetreffende Service automatisch wordt bepaald welke assets/CI's hier onderdeel van zijn, inclusief de relaties tussen deze assets/CI's, zoals is verbonden met, draait op, is afhankelijk van? Een servicebewust beeld van de infrastructuur is een belangrijke fundering onder de ITIL v4 practices en het behalen van Gartner ITSM maturity level 3.	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, ITIL v4 is aangepast naar ITIL v3. In lijn daarmee: Ja, bij KC4.D gaat het om de techniek die de ondersteuning van het ITIL v3 proces Serviceasset- en configuratiemanagement mogelijk maakt.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
67	Aanbestedingsleidraad	4.2.4 KC4	Bij kwaliteitscriterium KC4: Automatisering geeft u aan dat ProRail waarde hecht aan de mate waarin de functionaliteit aan Automatische configuratie discovery op moment van inschrijving is ontwikkeld in de aangeboden ITSM-oplossing door inschrijver. Daarnaast spreek u in kwaliteitscriterium KC4.A/B/C over het ontdekken van hardware, software en cloud. Is het voor u bij kwaliteitscriterium KC4.A/B/C een vereiste, en neemt u dit mee bij de weging van dit kwaliteitscriterium, dat binnen de ITSM-oplossing processen ingeregeld zijn om: 1. De gegevensintegriteit in de CMDB te behouden? 2. Dubbele CI's te voorkomen door CI's uniek te identificeren? 3. De datakwaliteit van CI's te verhogen door vanuit meerdere data sources informatie over het CI te verzamelen? 4. Alleen geautoriseerde data sources rechten te geven tot het muteren van (velden binnen) de CMDB, waarmee het mogelijk is een gouden bron in te stellen voor elk attribuut?	Inschrijver dient zelfstandig een inschatting te maken of het voor ProRail wenselijk is om in de aangeboden oplossing deze en andere voorgestelde processen in te regelen.
68	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.9.6	In deze eis geeft u aan dat alle interfaces genoemd in H5 beschikbaar zijn. Kunt u per interface op hoofdlijnen de use case (*) beschrijven, de specifiek te koppelen producten (bv. Jira, Splunk en SAP kennen meerdere producten) inclusief het aantal transacties per jaar? (*) Kunt u als onderdeel van de use case minimaal opnemen welke functionaliteit dient te worden ondersteunt en welke informatie ProRail verwacht minimaal gekoppeld te zien in de beoogde ITSM oplossing?	Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier, H5.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
69	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.9.6	In deze eis geeft u aan dat alle interfaces genoemd in H5 beschikbaar zijn. In het applicatielandschap (H3.6) geeft u een overzicht met mogelijke integraties, waaronder bijvoorbeeld een integratie met Afas en ServiceNow bij Conclusion. Kunt u bevestigen dat de scope van de aanbesteding is begrenst tot die interfaces genoemd in H5? Indien dit niet het geval is, kunt u dan voor de ontbrekende interfaces ook op hoofdlijnen de use case beschrijven, de specifiek te koppelen producten, inclusief het aantal transacties per jaar?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. ProRail kan bevestigen dat de scope van de transitie is begrenst tot die interfaces genoemd in H5. Zie eis 4.9.6 en 4.9.7.
70	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.10.6	In deze eis geeft u aan dat de ITSM-oplossing dient te kunnen zoeken in alle data (rekening houdend met de autorisatie) vanuit één (1) zoekveld. Is het voor u een vereiste dat binnen de ITSM-oplossing: 1. Een zoekervaring wordt geboden op consumenten niveau die gepersonaliseerde, relevante resultaten oplevert waarop gebruikers direct vanuit het venster met zoekresultaten actie kunnen ondernemen? 2. De zoekfunctie machine learning gebruikt om het relevantiemodel voortdurend te onderhouden en de zoekresultaten in de loop der tijd te verbeteren? 3. De zoekfunctie verbinding moet kunnen maken met verschillende externe systemen, met behoud van het oorspronkelijke systeembeveiligingsbeleid, om een beveiligde en uniforme zoekervaring te bieden over al uw kennissystemen, waarbij machine learning en het relevantiemodel wordt toegepast op alle inhoud om te zorgen voor één enkel classificatiemodel voor alle gegevensbronnen? 4. Een geavanceerde admin functie beschikbaar is voor de zoekfunctie, met mogelijkheden voor zoekanalyses waarbij een duidelijk beeld wordt gegeven van de zoekervaring en verbeterpunten?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
71	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.10.7	In deze eis geeft u aan dat de ITSM-oplossing een Natural Language Query dient te ondersteunen. Is het voor u een vereiste dat (eind)gebruikers in staat moeten zijn om een vraag in hun eigen taal te stellen, en dat de ITSM-oplossing dit dan begrijpt en op basis daarvan een actie uitvoert?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
72	Annex 1 - Programma van Eisen	Eis 4.13.1	U stelt als eis dat de ITSM-oplossing standaard functionaliteit biedt voor het bijhouden van een kennisbank. Is het een vereiste aan de standaard functionaliteit: 1. Dat de kennisbank aan de knowledge-centered support (KCS) standaarden en richtlijnen voldoet? 2. Dat het mogelijk is om meerdere kennisbanken te kunnen creëren voor verschillende groepen op basis van gebruikerscriteria zoals afdeling en locatie? 3. Dat het mogelijk is om kennisbanken te kunnen toewijzen aan individuele managers die afzonderlijke workflows kunnen gebruiken voor het publiceren en intrekken van artikelen en afzonderlijke toegangscontroles om het lezen en bijdragen te controleren? 4. Dat het mogelijk is om meerdere versies van een kennisartikel te kunnen maken en onderhouden, en publicatie in te kunnen plannen? 5. Dat gebruikers zich kunnen abonneren op kennisbanken en artikelen om op de hoogte te blijven van eventuele updates en feedback, en de mogelijkheid hebben zelf feedback op artikelen te geven? 6. Dat het voor incidentmanagers mogelijk is om feedback op artikelen te ontvangen en te identificeren welke onderwerpen ontbreken in de kennisbank, zodat ze hiaten kunnen opvullen en toekomstige incidenten kunnen voorkomen? 7. Dat behandelaars een kennishiaat kunnen melden als de behandelaar geen relevante kennisartikel kan vinden die ondersteunend is bij het oplossen van een melding? 8. Dat deze de mogelijkheid biedt om kennislacunes geautomatiseerd te ontdekken met behulp van machine learning?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
73	Annex 2 Prijzenformulier	Prijscomponent ITSM Oplossing	Om tot een berekening te komen van de benodigde licenties hebben we de volgende additionele informatie nodig van ProRail. Aantal Servers Aantal End User Computing Devices Aantal SaaS Subscription gebruikers Hoeveel Paas Resources (denk aan SQL Services in Azure bv) Hoeveel Containers binnen de server omgeving zijn er in gebruik Hoeveel "Unresolved objects" heeft ProRail momenteel in de CMDB	Zie wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, Par 3.5 van Annex 1. Het is voor ProRail niet mogelijk om meer in detail te treden dan reeds is benoemd in de aanbestedingsstukken.
74	Annex 1 - Programma van Eisen	2.2 Scope	Wij gaan er vanuit dat de levering van licenties onderdeel is van de aanverwante dienstverlening en dat dit ook als zodanig ingekocht zal worden via de geselecteerde inschrijver c.q. contract partij. Is dit correct?	Ja, SaaS-abonnementen zijn onderdeel van de uitvraag en ProRail heeft met v3.0 een herziene versie van Annex 2-Prijzenformulier gepubliceerd waarin de prijzen voor de gevraagde SaaS-abonnementen apart geoffreerd dienen te worden.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
75	bijlage 7 Conceptovereenkomst	8.1 - B3	Tijdens Transitie fase dienen de benodigde SaaS inrichting en SaaS licenties beschikbaar te zijn. Kunt u bevestigen dat bij de ingangsdatum van het contract met de inschrijver de licenties voor minimaal 12 maanden gefactureerd kunnen worden?	Ja, ProRail gaat akkoord met het verzoek om het SaaS-abonnement (licenties, hosting en technisch beheer) ook reeds in de transitiefase vooraf gefactureerd te krijgen. De exacte facturatiefrequentie zal na gunning maar voordat de overeenkomst wordt gesloten nader met Opdrachtnemer overeengekomen worden. Hierbij geldt dat voor het SaaS-abonnement gedurende de transitiefase uitgangspunt is dat facturatie plaatsvindt op basis van de geoffreerde stuksprijzen én op basis van het daadwerkelijke gebruik. Zie ook artikelen 7 en 8 in de Concept overeenkomst.
76	Annex 2 Prijzenformulier	Prijscomponent ITSM Oplossing	Nu wordt verwacht dat we 1 prijs per jaar geven voor de komende 10 jaar op basis van de huidige genoemde gebruikers en wellicht een groei van 5 tot 10%. Is het mogelijk voor de groei een andere optie voor te stellen?	ProRail heeft met v3.0 een herziene versie van Annex 2-Prijzenformulier gepubliceerd waarin de prijzen voor de gevraagde SaaS-abonnementen apart geoffreerd dienen te worden. De te offrenen stuksprijzen dienen gebaseerd te zijn op de benoemde maximale gebruikersaantallen. Facturatie geschiedt vervolgens op basis van de geoffreerde stuksprijzen én op basis van daadwerkelijk gebruik. In Tabel 4 van Annex 1 is een herziening opgenomen met de aantallen huidige gebruikers en de aantallen max. gebruikers. ProRail kan geen groeiprognose verstrekken tussen de daarin benoemde huidige aantallen en de maximale aantallen.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
77	Annex 1 - Programma van Eisen	3.5 Kaders en kerncijfers	Bij "Eindgebruikers / Selfservice gebruikers" geeft u aan dat dit alle front office gebruikers zijn (huidige aantal 7.000 - 7.500), en dat dit alle mensen met een ProRail-account (intern/extern) betreft. Kunt u bevestigen dat deze gebruikers alleen op zoek zijn naar informatie (bv. kennisartikelen) en/of alleen voor henzelf verzoeken indienen voor de IT afdeling?	Nee, gebruikers zijn niet alleen op zoek zijn naar informatie. Gebruikers dienen ook verzoeken in. Dit kunnen verzoeken voor henzelf zijn, maar ook voor een ander (niet exclusief voor de IT afdeling).
78	Annex 1 - Programma van Eisen	3.5 Kaders en kerncijfers	Bij "Tool / Backend gebruikers" geeft u aan dat dit ProRail medewerkers betreft (huidige aantal 1.300) met toegang tot de back office om alle meldingen/aanvragen in te zien en eigen dashboards te kunnen maken/rapportages op te vragen. Tevens geeft u aan dat deze gebruikers o.a. vanuit hun oplosgroep meldingen oppakken en wijzigingen en kennisbankitems wijzigen. Kunt u hierbij onderscheid maken in: 1. Gebruikers die naast de rol als "Eindgebruiker / Selfservice gebruiker" tevens in staat moeten zijn om namens andere gebruikers verzoeken goed te keuren, elk record te bekijken, elk rapport te bekijken en opmerkingen bij incidenten of verzoeken bij te werken (vanaf nu te noemen "Backend gebruikers light"); 2. Overige gebruikers die naast de rol als "Backend gebruiker light" ook in staat moeten zijn om alle verzoeken in behandeling te kunnen nemen, werk te doen of een proces te beheren of eraan deel te nemen (vanaf nu te noemen "Backend gebruiker")? Kunt u ten behoeve van de licentiering het huidige aantal van 1.300 Tool / Backend gebruikers onderverdelen in "Backend gebruikers light" en "Backend gebruikers".	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Tabel 4 in Par 3.5.
79	Annex 1 Programma van Eisen	3.6 Tabel 1	Is er een overzicht beschikbaar van de huidige REST/SOAP koppelingen naar contractpartners?	De custom koppeling naar leverancier Nokia op basis van Rest-API is momenteel de enige koppeling naar een contractpartner.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
80	Annex 1 Programma van Eisen	4.1.8	De ITSM-oplossing heeft naast de productieomgeving ook een representatieve test- en acceptatieomgeving. Is dit een gecombineerde omgeving?	Het is aan inschrijver om te bepalen hoe de test- en acceptatieomgeving in te richten. Test en acceptatie mogen gescheiden of bij elkaar zijn.
81	Annex 1 Programma van Eisen	4.18	Kan ProRail aangeven wie verantwoordelijk is voor de levering van de huidige ITSM-oplossing?	Zie paragraaf 1.3. Marval levert de software en SSP is op dit moment van Biomni.
82	TN375100 - SF05 Aankondiging van een opdracht - speciale sectoren 20230601201510	II.1.5) Geraamde totale waarde	ProRail heeft in de aankondiging een budget voor 6 miljoen voor deze aanbesteding opgenomen. Kunt u aangeven wat in dit budget is opgenomen en op hoeveel jaar dit budget is gecalculeerd?	Zie Nvl 7
83	Annex 2-Prijzenformulier ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 1.0	Toelichting Annex 2	In het prijzenblad is de transitie niet opgenomen. Prorail geeft in de toelichting van het prijzenblad echter aan dat "Alleen de prijscomponenten die in dit Prijzenformulier zijn opgenomen komen in aanmerking voor vergoeding." - kunt u bevestigen dat Transitie niet in het prijzenblad is opgenomen, maar wel in aanmerking komt voor vergoeding?	Het is correct dat de transitiefase wel voor vergoeding in aanmerking komt. Zie voor verdere toelichting paragraaf 4.1 van de Aanbestedingsleidraad.
84	Annex 2-Prijzenformulier ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 1.0	J21, J23, J25	Mogen in het prijzenblad blended tarieven opgenomen worden, dwz dat inschrijver in haar aanpak uitgaat van de inzet van een mix van resources vanuit Nederland, nearshore en/of offshore - uiteraard met inachtneming van eisen rondom taal, privacy en security?	De in Annex 2 - 'Prijzenformulier v3.0' aan te bieden uurtarieven voor 'applicatiebeheer' en 'consultancy' dienen all-in en integrale gemiddelde uurtarieven te zijn. Het is aan inschrijver om dit verder in te vullen met inachtneming van alle gestelde Eisen uit Annex 1 - 'Programma van Eisen'.
85	Annex 1 Programma van Eisen	2.2	Mag inschrijver delen van de dienst vanuit nearshore/offshore locaties leveren, onder bijvoorbeeld Binding Corporate Rules (BCR), waarbij de veiligheid van systemen geborgd blijft en het in te zetten verantwoordelijk en leidinggevend personeel de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst?	ProRail is gehouden aan verwerking en opslag van haar gegevens binnen de EER. Dat geldt ook voor onderaannemers en sub-verwerkers. Het is daarmee beperkt toegestaan om de dienst vanuit andere locaties te leveren, zolang alle gegevens uitsluitend binnen de EER blijven.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
86	ARBIT-22	§8.1b	Potentiële Inschrijver is voornemens aan te bieden met een standaard oplossing waarbij de intellectuele eigendomsrechten (conform art 8.1b) bij Potentiële Inschrijver of diens toeleveranciers berusten en blijven berusten. Het is echter mogelijk dat de aanbestedende dienst specifieke functionaliteit verlangt waar dan artikel 8.1a op van toepassing zou zijn. Omdat het commercieel gewenst is dat een opdrachtnemer in dit soort gevallen die functionaliteit mogelijk ook aan andere overheden ter beschikking stelt (en daarmee de kosten ook mogelijk kan verdisconteren over andere klanten) stelt Potentiële Inschrijver voor, zoals ook uitgelegd in de toelichting bij ARBIT artikel 8, om artikel 8.1a buiten toepassing te laten. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?	Artikel 8.1a wordt niet algeheel buiten werking gesteld. Wel is het mogelijk om specifieke afspraken te maken over de ontwikkelde specifieke functionaliteit, hier staat artikel 8 niet aan in de weg. ProRail is bereid om artikel 9.2 van de Overeenkomst analoog toe te passen op dit vraagstuk, wat betekent dat het mogelijk is om intellectueel eigendom op specifieke functionaliteit niet bij ProRail te beleggen maar bij de Opdrachtnemer te laten, mits dit niet in het Bestek is uitgesloten, de Opdrachtnemer dit expliciet heeft bedongen, bij de aanbidding reeds een overzicht is gevoegd van de functionaliteiten die dit betreft en daarvan expliciet onderdeel uitmaakt, het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en de Opdrachtnemer kan aantonen dat de rechten van ProRail uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
87	ARBIT-22	§8.5	Het is gebruikelijk dat de vrijwaring die een leverancier geeft beperkt is tot die producten of diensten die door de leverancier zelf zijn ontwikkeld. Producten/diensten van derden kunnen niet onder deze bepaling vallen; op deze producten/diensten van derden zijn in beginsel de (licentie)voorwaarden van deze derden van toepassing. Potentiële Inschrijver wenst hierom de vrijwaring voor schending van IE-rechten als bedoeld in art 8.5 te beperken tot de resultaten van de producten/diensten die door de opdrachtnemer zelf zijn ontwikkeld of vervaardigd. Daarnaast acht Potentiële Inschrijver het niet proportioneel om de opdrachtgever te vrijwaren indien een aanspraak het gevolg is van: -naleving of gebruik van informatie, technologie, ontwerpen, specificaties of instructies van de opdrachtgever, inclusief die welke zijn verwerkt in de uitvoeringsovereenkomst of op te leveren resultaat; -modificatie van door de opdrachtnemer opgeleverde resultaten door derden of door opdrachtgever zelf; -gebruik van de door opdrachtnemer opgeleverde resultaten op een manier die niet is aangegeven in een uitvoeringsovereenkomst of in specificaties of documentatie geleverd bij een dergelijk resultaat. Voorts dient de vrijwarende partij in staat gesteld te worden om zelf de verdediging van de claims te kunnen voeren. Is de Aanbestedende Dienst bereid art 8.5 dienovereenkomstig aan te passen?	De keuze voor het gebruik en/of de inzet van producten/diensten van derden ligt primair binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer, ProRail heeft hier geen invloed op. ProRail acht het daarom redelijk dat Opdrachtnemer hier ook de risico's voor draagt. Indien de informante, technologie, ontwerpen, specificaties en/of instructies van ProRail ertoe leiden dat, indien deze worden nageleefd of gebruikt, er inbreuk wordt gemaakt op intellectuele eigendomsrechten van derden, dan dient Opdrachtnemer ProRail hier proactief en expliciet op te wijzen en te waarschuwen alvorens de werkzaamheden uit te voeren en ProRail daarna gedurende een redelijke termijn de gelegenheid te geven om haar informatie, technologie, ontwerpen, specificaties of instructies te heroverwegen of herzien, tenzij deze inbreuk aan Opdrachtnemer niet bekend hoefde te zijn. Indien ProRail, ondanks deze waarschuwing de keuze maakt om desondanks vast te houden aan de betreffende informatie, technologie, ontwerpen, specificaties en/of instructies, dan is ProRail ook verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan en vervalt de vrijwaringsverplichting van Opdrachtnemer.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
88		§8.6	Het nemen van maatregelen op kosten van de opdrachtnemer is slechts redelijk voor zover deze maatregelen noodzakelijk zijn om stagnatie in de bedrijfsvoering te voorkomen. Het nemen van maatregelen die 'kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie' is in de optiek van Potentiële Inschrijver wel erg omvangrijk. Kunt u daarom instemmen met de volgende toevoeging: "Indien een aanspraak van derden zoals bedoeld in artikel 8.6 dreigt te leiden tot stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering, zal Wederpartij alle maatregelen treffen die nodig zijn om stagnatie te voorkomen, en de door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade te beperken"?	Artikel 8.6 zal als volgt worden aangepast: "Indien een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden leidt tot of mogelijk kan leiden tot stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering, dan treft Wederpartij op zijn kosten alle maatregelen die kunnen bijdragen tot het voorkomen van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot het beperken van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade."
89	ARBIT-22	§12.3	De garantieregeling van artikel 12.3 legt de opdrachtnemer de plicht op om alle gebreken binnen de garantie termijn kosteloos te verhelpen. Het is ons inziens echter niet redelijk de opdrachtnemer verantwoordelijk te houden wanneer gebreken het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige specificaties opgesteld door de aanbestedende dienst. Potentiële Inschrijver stelt hierom voor om de eerste zin van artikel 12.3 als volgt aan te passen: "Wederpartij garandeert voor de duur van drie maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt, tenzij deze Gebreken het gevolg zijn van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige specificaties." Is de Aanbestedende Dienst bereid om dit artikel 12.3 dienovereenkomstig te wijzigen?	ProRail is bereid om aan het einde van dit artikel toe te voegen "tenzij deze Gebreken aantoonbaar het gevolg zijn van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige specificaties.". De duur van twaalf maanden blijft ongewijzigd.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
90	ARBIT-22	§14.3	Potentiële Inschrijver acht het disproportioneel dat Opdrachtgever, naast een boete ook een schadevergoeding kan vorderen. Op deze manier zou immers een financiële vergoeding ontvangen worden die groter is dan de daadwerkelijk geleden schade. Potentiële Inschrijver stelt voor art 14.3b als volgt te formuleren: "b. zijn recht op schadevergoeding, voor zover deze schadevergoeding het bedrag van de opeisbare boete te boven gaat;". Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?	Nee. met deze vraag gaat vragensteller voorbij aan het verschil in karakter tussen een boete enerzijds en schadevergoeding anderzijds.
91	ARBIT-22	§26.1	De toelichting bij ARBIT geeft de mogelijkheid om de aansprakelijkheid verder te beperken naar gelang de aard van de Prestatie daartoe aanleiding geeft teneinde de risico's van onderhavige opdracht te verspreiden over partijen. De Gids Proportionaliteit schrijft bovendien voor om te toetsen of de aansprakelijkheid in het onderhavige geval proportioneel is in verhouding tot de gevraagde Prestatie. Daarbij dient in aanmerking te worden genomen wat gebruikelijk is binnen de branche. Dit in aanmerking genomen stelt Potentiële Gegadigde voor om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade tot een bedrag gelijk aan de totale opdrachtwaarde. Aansprakelijkheid voor indirecte schade valt niet te verzekeren en binnen de branche is het dan ook gebruikelijk om deze schade volledig uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om aansprakelijkheid van gevolgschade (waaronder begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsschade en elke andere bijkomende schade anders dan die bedoeld in artikel 6:96 lid 2 BW) uit te sluiten en de hoogte te beperken tot ten hoogste de Vergoeding voor de uitvoering van de Prestatie onder de Overeenkomst voor dat jaar?	Nee, ProRail is niet bereid om indirecte schade categorisch uit te sluiten. De Nederlandse wet kent dit onderscheid ook niet. ProRail volgt in beginsel het wettelijk regime in het kader van aansprakelijkheid. Wel is zij bereid om specifieke categorieën schade uit te sluiten. In dat kader zullen gederfde winst en gemiste besparingen worden uitgesloten. Als vragensteller nog andere specifieke categorieën wenst uit te sluiten, dan wordt zij uitgenodigd om hiertoe een concreet voorstel te doen. ProRail is eveneens bereid om de hoogte van de maximering in artikel 26.2 en in artikel 26.3 te beperken tot twee maal de gezamenlijke jaarlijkse Vergoeding voor de Gebruiksrechten (C1) en het daadwerkelijk beschikbaar stellen en houden van de Oplossing en van supportdiensten (B3), per gebeurtenis, per jaar, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
92	ARBIT-22	§26.4c	Potentiële Inschrijver behoort tot een internationale beursgenoteerde onderneming. De corporate governance van beursgenoteerde bedrijven verzet zich tegen de acceptatie van onbeperkte aansprakelijkheden. In de markt is het gebruikelijk om de aansprakelijkheid in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten op dezelfde wijze te beperken als de aansprakelijkheid in artikel 26.3. Is Aanbestedende Dienst bereid om artikellid 26.4 sub c voor deze opdracht buiten toepassing te laten?	Nee, deze wordt niet buiten toepassing verklaard. Met artikel 26.4 sub c wordt bepaald dat aansprakelijkheid in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8 ARBIT niet wordt beperkt door de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.2 en 26.3. Dit past ook binnen de systematiek van artikel 8 ARBIT, in het bijzonder artikel 8.5, waarin is bepaald dat Opdrachtnemer ProRail vrijwaart van aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten. Het risico op schending van intellectuele eigendomsrechten ligt in dit geval ook volledig bij de opdrachtnemer, ProRail heeft hier op geen enkele wijze invloed of zicht op. Het ontgaat ProRail daarom waarom het onredelijk is dat Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld kan worden.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
93	ARBIT-22	§26.4d	Potentiële Inschrijver behoort tot een internationale beursgenoteerde onderneming. De corporate governance van beursgenoteerde bedrijven verzet zich tegen de acceptatie van onbeperkte aansprakelijkheden. Artikel 26.4sub d van ARBIT bepaalt dat er de limitering van de aansprakelijk niet van toepassing is in geval van schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming bij het verwerken van persoonsgegevens. Potentiële Inschrijver erkent dat betrokkenen die bij van het verwerken van persoonsgegevens materiële of immateriële schade hebben geleden als gevolg van een inbreuk op de AVG door een verwerker dit rechtstreeks (op grond van art 82) bij de verwerker kunnen verhalen. Eveneens erkent Potentiële Inschrijver de regel dat autoriteiten rechtstreeks aan de verwerker een boete kunnen opleggen in geval van schending van de AVG door de verwerker. Potentiële Inschrijver meent echter dat het niet proportioneel is om de contractuele aansprakelijkheid tussen partijen voor schade die kan ontstaan bij verwerken van persoonsgegevens niet te limiteren. Zo acht Potentiële Inschrijver het niet proportioneel en evenredig dat een verwerkingsverantwoordelijke een boete die zij als verantwoordelijke heeft ontvangen van de Autoriteit Persoonsgegevens ongelimiteerd kan doorzetten als schade aan de verwerker. Potentiële Inschrijver overweegt hierbij het volgende: Bij de contractuele aansprakelijkheid gaat om het uiteraard om vergoeden van opgetreden schade, terwijl een boete geen schade is vanwege het punitieve aspect. Wanneer de bevoegde	Nee. Voor het verdelen van aansprakelijkheid voor privacyschendingen is in de ARBIT aansluiting gezocht bij de aansprakelijkheidsverdeling in de AVG. Een verwerkingsverantwoordelijke is aansprakelijk tenzij de verwerker niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG/Richtlijn gegevensbescherming politie en justitie, of buiten, dan wel in strijd met, de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke heeft gehandeld (doorgaans vastgelegd in een verwerkersovereenkomst). Maximeren van aansprakelijkheid van verwerkers zou afbreuk doen aan het met de AVG beoogde doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctioneren van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Mede daarom bepaalt lid 4 dat de in de leden 2 en 3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen bij schade door privacyschending.
94	ARBIT-22	§29.3	Potentiële Inschrijver behoort tot een beursgenoteerde onderneming. Op grond van beursregelgeving is het Potentiële Inschrijver verboden om, buiten het jaarverslag om, mededelingen te doen van koersgevoelige gegevens, zoals het melden van claims onder verzekeringspolissen. Kan Potentiële Inschrijver volstaan met het verstrekken van de gegevens zoals vermeld in het gepubliceerde jaarverslag van onze onderneming?	Akkoord.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
95		§30.3	Artikel 30.3 geeft als een van de gronden voor ontbinding “een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij”. Potentiële Inschrijver is mening dat een dergelijk ontbinding pas gerechtvaardigd is, indien de wijziging in de zeggenschap van opdrachtnemer van directe invloed is op de mogelijkheid voor opdrachtnemer om zijn verplichtingen uit de overeenkomst jegens de opdrachtgever verder na te kunnen komen. Potentiële Inschrijver stelt voor de betreffende zinsnede in §30.3 als volgt aan te passen:“(…) sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij en deze wijziging de mogelijkheid tot verdere nakoming van de verplichtingen van Wederpartij ernstig belemmert of blokkeert, (...)”. Kan de Aanbestedende Dienst met een dergelijke wijziging instemmen?	Nee. ProRail behoudt zich dit recht voor, mede ingegeven vanuit het feit dat deze overeenkomst tot stand komt als gevolg van een Europese aanbesteding, waardoor het wijzigen van de opdrachtgever niet zonder meer is toegestaan. Eveneens wenst ProRail, als organisatie die het publieke belang dient, de mogelijkheid te behouden om de overeenkomst te beëindigen indien de wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van de opdrachtnemer mee zou brengen dat de zeggenschap terecht komt bij een partij die niet strookt met bijvoorbeeld het publieke belang of de belangen en overtuigingen van ProRail als organisatie. Het ligt niet voor de hand dat ProRail de overeenkomst lichtvaardig zal beëindigen, gezien de consequenties die dat ook voor ProRail meebrengt.
96	ARBIT-22	§30.6	Indien Opdrachtgever op grond van artikel 30.6 de Opdracht met onmiddellijke ingang opzegt, wordt de opdrachtnemer geconfronteerd met vrijgekomen personeel, dat op dat moment niet direct bij een andere opdrachtgever ingezet zal kunnen worden. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk zal informeren over een mogelijke voortijdige opzegging van de Opdracht en bevestigen dat de Opdrachtgever slechts in uitzonderlijke omstandigheden gebruik zal maken van zijn recht tot onmiddellijke opzegging?	ProRail zal de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk informeren wanneer zij voornemens is de overeenkomst voortijdig op te zeggen. Gezien de verstrekende gevolgen van een vroegtijdige beëindiging voor de organisatie van ProRail ligt het niet in de rede dat zij hier lichtvaardig gebruik van zal maken.
97	ARBIT-22	§43 e.v.	Levering van licenties op Standaardprogrammatuur van derden kan onderdeel uitmaken van de levering. Deze licenties worden door deze derden aan Potentiële Inschrijver geleverd onder de licentievoorwaarden van deze derde. Kan Aanbestedende Dienst er mee instemmen dat in dat geval deze licentievoorwaarden het uitgangspunt zullen vormen voor het te verlenen Gebruiksrecht?	Zie artikel 10.10 b van de Overeenkomst.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
98	ARBIT-22	§47	Artikel 47 bepaalt dat de Opdrachtgever in alle gevallen een Escrowregeling van de leverancier kan verlangen. Potentiële Inschrijver is echter van mening dat dit niet van een leverancier gevraagd kan worden indien er sprake is van levering van licenties op standaard toepassingsprogrammatuur, waarbij de intellectuele eigendomsrechten niet bij de leverancier liggen maar bij de producent. Potentiële Inschrijver is van mening dat art 47 in dat geval onredelijk bezwarend is en verzoekt hierom Aanbestedende Dienst om dit artikel buiten toepassing te laten. Is Aanbestedende Dienst hiertoe bereid?	Zie artikel 10.10 b van de Overeenkomst
99	ARBIT-22	§59.3	Het is voor beide partijen van belang dat duidelijk is aan welke criteria voldaan moet zijn voor acceptatie. Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever zal overgaan tot Acceptatie indien het opgeleverde voldoet aan de vooraf overeengekomen specificaties of acceptatiecriteria?	Zie artikel 6 van de Overeenkomst.
100	ARBIT-22	§59.6	Het verhelpen van gebreken door Opdrachtgever of derden heeft vergaande consequenties. Op (de wijze van) herstel door Opdrachtgever of een derde heeft de leverancier immers geen invloed, en hij kan daardoor ook niet meer instaan voor de kwaliteit van de programmatuur. Potentiële Inschrijver stelt voor, teneinde in staat te blijven de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Maatwerkprogrammatuur te realiseren, dat, als deze situatie zich voordoet, in overleg te treden en een proces af te spreken waarop de door Opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen door Opdrachtnemer kunnen worden geaccepteerd.	Nee, op basis van dit artikel kan ProRail de Gebreken pas zelfstandig of door een derde laten verhelpen indien Opdrachtnemer tot twee keer toe de kans heeft gehad om dit Gebrek te verhelpen. Het ligt daarmee in de macht van Opdrachtnemer om te voorkomen dat deze situatie zich voordoet. ProRail vindt het niet onredelijk om maatregelen te mogen (laten) nemen indien Opdrachtnemer tekortschiet. Het is uiteraard toegestaan om in overleg te treden en prcosesafspraken te maken, hoewel deze niet mogen inhouden dat als hierover geen overeenstemming wordt bereikt, de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer komen te vervallen.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
101	ARBIT-22	§59.6	Het verhelpen van gebreken door derden op kosten van de leverancier heeft vergaande consequenties omdat leverancier geen invloed heeft op de daarvoor in rekening gebrachte kosten, hetgeen een niet in te calculeren risico met zich brengt. Teneinde dit risico beheersbaar te maken stelt Gegadigde voor dat Opdrachtgever van zijn recht gebruik maakt na voorafgaande mededeling en dat de door de Opdrachtnemer te vergoeden kosten redelijk, daadwerkelijk gemaakt en marktconform zijn en voorts dat de in te schakelen derde partij een geheimhoudingsovereenkomst conform de standaard van Wederpartij heeft ondertekend voordat de derde partij start met de herstelwerkzaamheden.	ProRail is bereid om aan dit artikel toe te voegen dat indien ProRail ertoe overgaat om de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Opdrachtnemer voor diens rekening zelf te verhelpen of door een derde laat verhelpen, de door Opdrachtnemer te vergoeden kosten redelijk, daadwerkelijk gemaakt en marktconform zijn. De derde partij is echter geen contractspartij in deze overeenkomst, waardoor zij niet kan overeenkomen dat de derde partij een geheimhoudingsovereenkomst tekent conform de standaard van Wederpartij.
102	ARBIT-22	§77	In geval opdrachtnemer zijn onderhoudsverplichtingen niet nakomt geeft artikel 77 de opdrachtgever de mogelijkheid om het onderhoud door een derde partij te uitvoeren. Is Aanbestedende Dienst bereid om de opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen de opdracht te hervatten zodra het verzuim door opdrachtnemer gezuiverd is?	Akkoord.
103	Aanbestedingsleidraad	4.1	U vraagt voor transitie een gemiddeld uurtarief met een maximum totaal. Onze ervaring is dat de totale hoeveelheid uren van inschrijver sterk afhankelijk is van de beschikbaarheid van het projectteam van Opdrachtgever. Kunt u aangeven welke rollen er van de zijde van de Opdrachtgever in het projectteam plaats zullen nemen en hoe u hun inzet inschat?	ProRail stelt een team ter beschikking dat projectmanagement, architectuur en beheer bevat. De inzet hiervan is afhankelijk van de aannames in het transitieplan.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
104	Aanbestedingsleidraad	4.1	In de aanbestedingsleidraad staat als 1 van de prijscomponenten een all-in uurtarief voor implementatiewerkzaamheden benoemd. Op het Prijzenblad komt dit component niet voor. In het PvE noemt u "Transitie" als 1 van de onderdelen in de scope van deze aanbesteding. Bedoelt u met "implementatiewerkzaamheden" in de Aanbestedingsleidraad hetzelfde als met "Transitie" in het PvE? Lezen wij het goed dat er dan een max bedrag van 1mio voor de implementatie van het nieuwe systeem geldt?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier.
105	Aanbestedingsleidraad	4.1	"Stelpost transitiefase Ten behoeve van het gelijkheidsbeginsel en het beginsel van gelijke behandeling van inschrijvers zal het scopeonderdeel transitie geen onderdeel zijn van de Prijs" Kunt u toelichten waarom dit bijdraagt aan gelijkheidsbeginsel en het beginsel van gelijke behandeling?	ProRail heeft reeds een ITSM-oplossing in huis waarbij er een mogelijk concurrentievoordeel op het Prijscomponent van de 'transitiefase' zou kunnen ontstaan indien de leverancier van de huidige ITSM-oplossing besluit deel te nemen aan deze aanbesteding.
106	Annex 1 - Programma van Eisen	1.3	"Gartner heeft in 2021 een visiedocument1 opgesteld voor de afdeling IT4IT om hiermee inzicht te geven in huidige knelpunten, marktinzichten voor de diensten van IT4IT". Is het mogelijk het brondocument "Gartner – ProRail IT4IT visievorming (2021)" te delen om zodoende de beste aansluiting op uw vraag te realiseren in onze beoogde inschrijving?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Tekst met betrekking tot het Gartner visiedocument is komen te vervallen.
107	Annex 1 - Programma van Eisen	1.3	"Qua IT volwassenheid zit ProRail op level 2 van Gartner, waarbij de wens is om binnen een aantal jaren door te groeien naar level 3." - Is deze analyse onderdeel van het door adviesbureau Gartner opgestelde visiedocument, en kunt u aangeven of Prorail een roadmap heeft opgesteld om dit te realiseren, en hoe de ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening hierin wordt gepositioneerd?	Zie gepubliceerd aanbestedingsdossier. Het onderwerp Gartner Maturity level 3 is uit het aanbestedingsdossier gehaald.
108	Annex 1 - Programma van Eisen	1.3	"ITSM wordt breed gebruikt binnen Prorail maar het zwaartepunt van het gebruik van de ITSM-omgeving ligt met name bij ICT Post21 (Verkeersleiding domein) en ERTMS (Treinbeveiligingssysteem)." - Kunt u een duiding geven van het draagvlak binnen de Prorail organisatie ten aanzien van de introductie van een nieuw ITSM-systeem en ten aanzien van de voorziene herijking/uniformering van de ITIL v4 processen (en de niet-IT processen)? Het is voor Inschrijver van belang ten aanzien van inschatting werkzaamheden tijdens de transitie/implementatie.	Opdrachtnemer mag ervan uit gaan dat er binnen ProRail voldoende draagvlak is om de gekozen ITSM-oplossing te implementeren. Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier mbt de ITIL versie.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
109	Annex 1 - Programma van Eisen	1.4	Een groot deel van de aanbevelingen uit de markttoets lijken te zijn overgenomen in de uiteindelijke aanbestedingsstukken. Zijn er nog specifieke punten waar Prorail ervoor heeft gekozen om het advies uit de marktconsultatie rapportage expliciet niet over te nemen? Dit kan Inschrijver helpen bij het aanscherpen van de inschrijving.	De aanbevelingen zijn grotendeels overgenomen. Daarnaast is ervoor gekozen om de aanbesteding niet middels use cases uit te vragen maar middels eisen.
110	Annex 1 - Programma van Eisen	1.4	Tijdens de marktconsultatie werd Prorail ondersteund door NLDigital (met adviseur PBLQ). Wordt Prorail in de aanbesteding ook ondersteund door deze of andere adviespartijen? Zo ja: door welke adviespartij?	In de aanbesteding wordt ProRail niet ondersteund door een adviespartij.
111	Annex 1 - Programma van Eisen	2.1	"Het doel van deze aanbesteding is het waarborgen van de continuïteit van de IT service management processen en het kunnen doorgroeien naar een level 3 van de ITSM maturity level van Gartner'. - Inschrijver gaat er vanuit dat u met ITSM maturity level verwijst naar de algemene wens om van IT volwassenheidsniveau level 2 (re-actief) naar level 3 (pro-actief) te groeien. Kunt u dit bevestigen?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Het onderwerp Gartner Maturity level 3 is uit het aanbestedingsdossier gehaald.
112	Annex 1 - Programma van Eisen	4.1	"De ITSM-oplossing ondersteunt alle ITIL 4 best practices." - Inschrijver gaat er hierbij vanuit dat Prorail met "alle best practices" refereert naar alle 34 ITIL v4 practices. Indien correct, kunt u aangeven wat verstaat onder "ondersteuning" en in welke mate dat per ITIL 4 practice van de ITSM-oplossing en de implementatie/transitie verwacht wordt?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. ITIL v4 is aangepast naar ITIL v3, zie eis 4.1.3.
113	Annex 1 - Programma van Eisen	4.1	"De ITSM-oplossing ondersteunt alle ITIL 4 best practices." - ITIL is een framework voor gestructureerde beheersing van IT gerelateerde processen. Inschrijver gebruikt een ITSM platform waarbij deze processen inhoudelijk dezelfde (functionele) dekking hebben, maar qua naamgeving kunnen afwijken. Gaat Prorail hiermee akkoord?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. ITIL v4 is aangepast naar ITIL v3. Ja, waarbij ProRail eist dat de functie altijd herkenbaar is aan de naamgeving.
114	Annex 1 - Programma van Eisen	4.4.2	Kunt u een lijst aanleveren van welke rapportages per practice verwacht worden?	Nee, dit is thans niet mogelijk. De informatie zal gedurende de implementatie beschikbaar gesteld worden.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
115	Annex 1 - Programma van Eisen	4.6	"XLA support zit in de implementatie of staat op de roadmap van de ITSM-oplossing" - De NEN norm voor XLA is recent formeel gepubliceerd. Wat verwacht Prorail van XLA support in deze context?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Eis 4.6.2. is komen te vervallen.
116	Annex 1 - Programma van Eisen	4.14.1	Verwacht u dat de officiële documentatie in een bewerkbaar formaat wordt aangeleverd? Kan dit ook een kennisbank op internet zijn (benaderbaar via een standaard webbrowser)?	Het is toegestaan om de documentatie voor gebruik (Eis 4.14.1) beschikbaar te stellen, middels een standaard webbrowser.
117	Annex 1 - Programma van Eisen	4.11.5	Dient encryption geleverd te worden (ie: in prijs verwerkt), of moet dit optioneel geactiveerd kunnen worden?	ProRail spreekt niet over encryption. ProRail begrijpt niet goed wat u onder de term encryption verstaat. Volledigheidshalve: Eis 4.11.5 uit Annex 1 'Programma van Eisen' dient geleverd te worden en zodoende ook integraal onderdeel uit te maken van de aanbidding.
118	Annex 1 - Programma van Eisen	4.18	Draagt Inschrijver formeel een resultaatsverplichting over de transitie/migratie? Of is er volgens Prorail sprake van een gezamenlijk gedragen verantwoordelijkheid?	Ja Opdrachtnemer heeft een resultaatsverplichting ten aanzien van de transitie. Opdrachtnemer mag hierin van ProRail medewerking verwachten.
119	Annex 1 - Programma van Eisen	4.18	Prorail geeft aan dat de transitie dient te worden afgerond in 12 maanden en dat er sprake is van afronding op het moment dat de scope van de transitie is opgeleverd en de ITSM-oplossing is geaccepteerd door ProRail. Kunt u aangeven hoe Prorail het acceptatieproces voor zich ziet, en wat de procedure is als interne stakeholders binnen Prorail niet tot consensus komen qua interne acceptatie? Kan Inschrijver er vanuit gaan dat er vanuit de opdrachtgever de finale acceptatie plaatsvindt?	Acceptatie gebeurt op basis van het voldoen aan, en dus gerealiseerd hebben van, alle eisen zoals gesteld in Annex 1 en het feit dat de oplossing gebruikersklaar is voor alle eindgebruikers en daarmee het transitieplan volledig is uitgevoerd. Opdrachtnemer mag ervan uit gaan dat opdrachtgever een finale beslissing met betrekking tot acceptatie van de ITSM-oplossing zal nemen. Zie eveneens artikel 6 van de Overeenkomst.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
120	Annex 1 - Programma van Eisen	4.1.5	Heeft u een voorbeeld (bijv. een use case) van het uitwisselen van gegevens tussen de logisch gescheiden omgevingen?	Een incident in domein A moet opgelost worden in domein B. Er dient dan informatie uit domein A doorgezet te worden dan wel gelinked te worden naar domein B.
121	Annex 1 - Programma van Eisen	4.1.5	Kunt u uiteenzetten vanuit welke redenatie de logisch gescheiden omgevingen opgezet moeten worden?	Er zijn verschillende servicedesken met verschillende aandachtsgebieden.
122	Annex 1 - Programma van Eisen	4.5.4	Kunt u toelichten wat u met "virtuele assistenten" bedoelt en dit ondersteunen met een use case?	Met virtuele assistenten bedoelt ProRail geautomatiseerde ondersteuning bij het indienen dan wel afhandelen van een vraag/request. ProRail draagt hiervoor geen use case aan.
123	Annex 1 - Programma van Eisen	4.6.1	Verwacht u dat de ITSM-oplossing voorgedefinieerde sjablonen, blueprints en workflows bevat van alle (34) ITIL 4 practices of van een aantal practices in het bijzonder?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. ITIL v4 is aangepast naar ITIL v3. Zie eis 4.6.1.
124	Annex 1 - Programma van Eisen	4.9.6 en 4.17.1	Kunt u per gewenste integratie aangeven welke functionele use case / use cases moeten worden gefaciliteerd?	Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier, H5.
125	Annex 1 - Programma van Eisen	4.9.6 en 4.17.1	Kunt u per gewenste integratie aangeven of er al een gewenste connectie-methode is? (Rest/soap/file import) en of deze verwacht wordt enkel te zenden/ontvangen/bidirectioneel is?	Het gewenste connectie type is Rest API. Zie KC3 voor de interfaces die bidirectioneel gewenst zijn. Daarop aanvullend is Microsoft Office 365 (zie H5 Annex 1) bidirectioneel gewenst. De te realiseren connectie-methode zal bij het daadwerkelijk realiseren van de interface op dat moment worden bepaald.
126	Annex 1 - Programma van Eisen	4.9.6 en 4.17.1	Is er een integratiemiddleware platform in gebruik? Zo ja, welke integraties dienen dit te gebruiken.	De te realiseren connectie-methode zal bij het daadwerkelijk realiseren van de interface op dat moment worden bepaald.
127	Annex 1 - Programma van Eisen	4.9.6 en 4.17.1	Voor de Ansible integratie - kunt u aangeven welke Ansible variant (command-line, tower, awx) en versie? Wordt dit gebruikt voor server provisioning en/of Patching? Of een andere use-case?	ProRail maakt momenteel gebruik van Ansible Automation Platform. Het wordt gebruikt voor zeer uiteenlopende zaken waaronder provisioning en/of patching. Per domein of cluster kan het gebruik van automation echter variëren.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
128	Annex 1 - Programma van Eisen	figuur 1	Kunt u aangeven welke systemen events genereren waarbij de correlatie in de aangeboden oplossing dient plaats te vinden (SAP, OBM, SCOM en BMC Remedy van Nokia)?	Ter informatie: momenteel vindt de correlatie van events plaats vanuit verschillende bron systemen. Het is voor ProRail niet mogelijk om hierover nog meer in detail te treden dan reeds is benoemd in de aanbestedingsstukken.
129	Annex 1 - Programma van Eisen	figuur 1	Kunt u aangeven hoeveel events jaarlijks richting door de oplossing verwerkt dienen te worden? zou u dit kunnen uitsplitsen op basis van Server, PaaS Resource, Containers, Unresolved Monitored Object, End User Computing Devices?	In 2022 zijn er zo'n 120000 events aangemaakt: 80.000 vanuit OBM 40.000 vanuit SCOM. ProRail kan dit niet verder uitsplitsen.
130	Annex 1 - Programma van Eisen	figuur 1	Kunt u aangeven welke CI categorieën / modellen door SCCM dan wel Custom asset discovery worden discovered?	SCCM en Custom Asset discovery discoveren voornamelijk hardware, software en netwerk componenten.
131	Annex 1 - Programma van Eisen	figuur 1	Is discovery vanuit de aangeboden tooling onderdeel van de initiele transitie?	Het is ProRail niet geheel duidelijk wat met 'initieel' bedoeld wordt. Ter verduidelijking, discovery maakt onderdeel uit van de transitie.
132	Annex 1 - Programma van Eisen	4.1.3	Hier vraagt u ondersteuning van het platform voor alle ITIL 4 best practices. Kunt u aangeven welke ITIL 4 practices in scope zijn tijdens de transitie/implementatie fase?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. ITIL v4 is aangepast naar ITIL v3. Zie Tabel 3 ITIL Processen in scope van de implementatie in Annex 1.
133	Annex 1 - Programma van Eisen	4.7.2	Kunt aangeven wat de aantallen assets zijn verdeeld over de categorieën: Servers, end user computing devices, network devices, Mobile device?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, Tabel 2 Aantal CI's en types.
134	Annex 1 - Programma van Eisen	4.7.3	Kunt u aangeven of het inventariseren, vastleggen en bewaken van licenties (software asset management) onderdeel is van de initiele implementatie?	Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
135	Annex 1 - Programma van Eisen	4.7.3	Kunt aangeven wat de aantallen Software assets zijn verdeeld over de categorieën: Server, End User Computing Device, SaaS Subscription User?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, Tabel 2 Aantal CI's en types.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
136	Annex 1 - Programma van Eisen	4.17	U geeft hier de scheiding aan tussen de verantwoordelijkheden tussen Prorail en Inschrijver. Hierin ligt het Operationeel beheer en Technisch beheer volledig bij Inschrijver, en ziet u een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor deze twee beheer domeinen op tactisch niveau, en een gezamenlijke rol op strategisch niveau voor technisch beheer. Kunt u aangeven hoe Prorail deze gezamenlijke verantwoordelijkheid tussen Prorail en Inschrijver ziet?	Wanneer er conform Tabel 5 sprake is van gezamenlijke verantwoordelijkheid eist ProRail periodiek in gesprek te zijn over het betreffende onderwerp.
137	Annex 1 - Programma van Eisen	4.17	U maakt een scheiding tussen Functioneel beheer en Applicatiebeheer. Mag Inschrijver er vanuit gaan dat u bij deze scheiding Prorail verantwoordelijk is voor het beheer van de functionaliteit van het platform met begrip van de functionaliteit van de Prorail business processen en de behoefte van de business, terwijl Inschrijver zorgdraagt dat het ITSM platform functioneert en in lijn met de SLA afspraken beschikbaar is voor de gebruikers?	Het is ProRail onbekend wat er wordt bedoeld met platform in deze. Op grond hiervan is ProRail niet in staat om u een antwoord geven.
138	Annex 1 - Programma van Eisen	4.17	U vraagt om specifieke garanties rondom functiehersteltijden bij de afhandeling van incidenten. Het garanderen van functiehersteltijden werkt kostenverhogend voor Inschrijver. Is Prorail bereid om de functiehersteltijd SLA's aan te passen naar streeftijden? Op deze wijze zal Inschrijver zich altijd maximaal inspannen om de functieherstel afspraken maximaal na te komen, maar is voor Inschrijver het risicoprofiel verlaagt waardoor een efficiëntere delivery organisatie kan worden gehanteerd en daarmee een betere prijs/kwaliteit verhouding aan Prorail kan worden aangeboden.	Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier. Specifieke eisen aan functiehersteltijden en oplostijden worden niet meer gesteld.
139	Annex 1 - Programma van Eisen	4.17	U noemt hier een aantal functiehersteltijden. Deze functiehersteltijden zijn naar mening van inschrijver niet marktconform. Bent u bereid hier een meer marktconforme standaard te hanteren? Zoals Prio 1 Functieherstel: 80% < 90 minuten, 90% < 4 uur, 99% < 8 uur.	Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier. Specifieke eisen aan functiehersteltijden en oplostijden worden niet meer gesteld.
140	Annex 1 - Programma van Eisen	4.17	Wat zijn acceptabele maintenance windows voor changes?	Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier, eis 4.17.3 en 4.17.4.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
141	Annex 1 - Programma van Eisen	4.17	Is er een lijst van critical business functies per proces die definiëren of de urgentie hoog is? (Bv is het niet kunnen openen van een problem een p1?)	Nee, ProRail geeft in tabel 6 in het Programma van Eisen aan hoe de prioriteit van een incident bepaald wordt.
142	Annex 1 - Programma van Eisen	4.17	Kunt u aangeven hoe u bepaalt of het ITSM systeem debet is aan een incident (en niet bijvoorbeeld een onderliggend systeem)? Is deze triage de verantwoordelijkheid van de Inschrijver?	Bij een verstoring van de oplossing verwacht ProRail dat opdrachtnemer rapporteert over de onbeschikbaarheid en wat de oorzaak daar van was.
143	Annex 1.1-IBB Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer		Ten behoeve van het voldoen aan de eisen rondom Informatieveiligheid: kan inschrijver er van uit gaan dat computerapparatuur zoals laptops, benodigd om de werkzaamheden uit te voeren, beschikbaar gesteld wordt door Opdrachtgever om zodoende aan het beveiligingsbeleid van Opdrachtgever te kunnen voldoen? Zo nee: hoe kan in goed overleg dan voldaan worden aan de beveiligingseisen?	Alle middelen die noodzakelijk zijn om aan de eisen m.b.t. informatiebeveiliging te voldoen zullen door ProRail ter beschikking worden gesteld.
144	Annex 1.1-IBB Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer		Hoe stelt u de data die benodigd voor implementatie beschikbaar?	Het is ProRail niet geheel duidelijk op welke data u specifiek doelt.
145	Annex 2 - Prijzenformulier	Tab Toelichting	"De uurtarieven zijn fixed price". Kunt u toelichten wat u daarmee bedoelt?	Dit wil zeggen dat de te offrenen gemiddeld gewogen all-in uurtarieven in Annex 2 - Prijzenformulier v3.0, voor 'applicatiebeheer' cel J33, én voor de 'consultancy', cel J35, vast staan gedurende de gehele maximale 10-jarige looptijd van de Overeenkomst. Zie tabblad 'toelichting' van Annex 2 'Prijzenformulier v3.0' voor nadere toelichting hierop zoals een opslag voor eventueel werk buiten kantoortijden. Daarnaast is uiteraard de indexeringsclausule van toepassing zoals opgenomen in de Overeenkomst.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
146	Annex 2 - Prijzenformulier	Prijscomponenten	In het prijzenformulier staat vermeldt: "Aantallen backend gebruikers: Min. 1.300 (waarvan concurrent 350) max. 2.000 (waarvan concurrent 540)" kunt u aangeven wat deze backend gebruikers doen? Behandelen zij daadwerkelijk de aanvragen, of zijn dit ook de personen die alleen in de backend accorderen? Indien dit ook mensen zijn die accorderen: kunt u uitsplitsen hoe veel backend gebruikers er alleen accorderen en hoe veel er daadwerkelijk werkzaamheden in de tickets uitvoeren?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Zie Tabel 4 overzicht gebruikers in Annex 1.
147	Annex 2 - Prijzenformulier	Prijscomponenten	U geeft hier voor het aantal backend gebruikers een bandbreedte (minimaal 1.300 en max 2.000). Het licentiemodel van de leverancier van de SaaS oplossing van inschrijver is gebaseerd op het totale aantal backend gebruikers. Verwacht u dat inschrijvers een prijs opgeven op basis van het minimale, of het maximale aantal backend gebruikers?	ProRail heeft met v3.0 een herziene versie van Annex 2-Prijzenformulier gepubliceerd waarin de prijzen voor de gevraagde SaaS-abonnementen apart geoffreerd dienen te worden. De te offrenen stuksprijzen dienen gebaseerd te zijn op de benoemde maximale gebruikersaantallen. Facturatie geschiedt vervolgens op basis van de geoffreerde stuksprijzen én op basis van daadwerkelijk gebruik. Zie wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Zie Tabel 4 overzicht gebruikers in Annex 1.
148	Annex 2 - Prijzenformulier	Tab Toelichting	U geeft aan dat er een totale contractwaarde van 6 miljoen euro gehanteerd wordt en een maximale fictieve korting van 2,5 miljoen euro. Hiermee wordt de indruk gewekt dat het component kwaliteit sterk ondergeschikt is aan het component prijs. Is dit ook de verwachting van Opdrachtgever?	ProRail deelt deze mening niet. De verhouding prijs - kwaliteit is ongeveer 60 - 40. Daarmee is er voor de beoordeling van kwaliteit geen sprake van een sterk ondergeschikte rol ten opzichte van het prijscriterium.
149	Algemeen		Bent u bereid tot het accepteren van voorwaarden van de fabrikant van de SaaS-oplossing?	Zie de artikelen 9 en 10.10 b van de Overeenkomst. Als dit niet voorziet in afdoende antwoord op de vraag dan wordt de vraagsteller verzocht de vraag nader toe te lichten, in het bijzonder wat bedoeld wordt met "voorwaarden van de fabrikant van de SaaS-oplossing".

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
150	Algemeen		U vermeldt een geraamde waarde van 6 miljoen euro voor deze aanbesteding. Kunt u aangeven of dit bedrag geldt voor de initiele termijn (van 6 jaar) of voor de totale termijn (6 jaar + 4 jaar)? Zijn in dit bedrag alle prijscomponenten verwerkt?	Zie NvI 7
151	Algemeen		U vermeldt een geraamde waarde van 6 miljoen euro voor deze aanbesteding. Kan dit gezien worden als een maximaal, niet te overschrijden, bedrag of mag dit overschreden worden?	Zie NvI 7
152	Arbit-2022	9	<u>Documentatie (art. 9 ARBIT-2022)</u> Art. 9.2 ARBIT-2022 bepaalt dat Opdrachtgever gerechtigd is: "Documentatie", zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, te verveelvoudigen, te wijzigen en voor eigen gebruik binnen zijn organisatie openbaar te maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd. In dit kader is het niet acceptabel dat Opdrachtgever "Documentatie" mag wijzigen. Derhalve verzoeken wij u om het woord "wijzigen" in art. 9.2 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?	Akkoord.
153	Arbit-2022	11	<u>Acceptatie (art. 11 ARBIT-2022)</u> Artikel 11 ARBIT-2022 bepaalt dat opdrachtgever niet gehouden is tot betaling van facturen voordat Acceptatie heeft plaatsgevonden. Dat is niet acceptabel en niet evenredig nu dit kan betekenen dat Opdrachtnemer bij grote projecten heel lang moet wachten alvorens zij wordt betaald. Bent u bereid in een dergelijk geval tussentijdse betaling overeen te komen en in artikel 11.1 als volgt aan te passen: "Behoudens voor zover anders overeengekomen is Opdrachtgever niet gehouden tot (...)"	De vraagstelling is generiek gesteld en niet in relatie tot deze opdracht. In de Overeenkomst is invulling gegeven aan de betaling van de facturen. Op basis van artikel 2.2 prevaleert de overeenkomst reeds boven de ARBIT-voorwaarden. Daarmee is al voldaan aan deze wens en ziet ProRail geen reden tot het overnemen van deze wijziging.
154	Arbit-2022	12.3	<u>Artikel 12.3 Garanties ARBIT-2022</u> De in dit artikel opgenomen garantietermijn is veel te lang. Bent u bereid deze termijn aan te passen naar een termijn van maximaal 2 maanden.	De vraagstelling geeft geen onderbouwing voor het standpunt dat 12 maanden te lang zou zijn. Daarom kan ProRail hierin geen afweging maken om wel of geen andere termijn overeen te komen. ProRail neemt dit daarom niet over.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
155	Arbit-2022	15.5	<u>Beperking opschortingsrecht (art. 15.5 ARBIT-2022)</u> Op grond van art. 15.5 ARBIT-2022 doet Opdrachtnemer afstand van haar recht tot opschorting of beëindiging van werkzaamheden, in geval van overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur. Het is voor Opdrachtnemer onwenselijk om op voorhand afstand te doen van opschortings- en/of ontbindingsrechten. Dit kan leiden tot situaties waarin Opdrachtnemer gehouden is werkzaamheden uit te (blijven) voeren, terwijl er geen betaling zal plaatsvinden. Dit is een onredelijke eis. Wij vernemen graag of u bereid bent (a) art. 15.5 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren, of (b) indien u hiertoe niet bereid bent, deze bepaling aan te vullen met de volgende zinsnede: "... tenzij dit niet redelijk is jegens Wederpartij."	Aan artikel 15.5 zal worden toegevoegd: "...tenzij dit niet redelijk is jegens Wederpartij." Volledigheidshalve wijst ProRail in dit kader nog wel op artikel 10.4 van de Overeenkomst, die onverkort van toepassing blijft.
156	Arbit-2022	17	<u>Geheimhouding (art. 17 ARBIT-2022)</u> Graag komen we in aanvulling op de uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht zoals genoemd in artikel 17.1 AIV de volgende uitzonderingen overeen: "De geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover Opdrachtnemer verplicht is tot openbaarmaking uit hoofde van enig voorschrift van een orgaan aan het toezicht waarvan Opdrachtnemer is onderworpen, een op Opdrachtnemer of personen werkzaam bij/voor of verbonden aan Opdrachtnemer rustende beroepsplicht of een bindende uitspraak van de rechter of een overheidsorgaan. Daarnaast geldt de geheimhoudingsplicht niet indien: i) Opdrachtnemer namens zichzelf optreedt, ii) of personen bij Opdrachtgever in dienst, voor Opdrachtgever werkzaam, of aan Opdrachtgever verbonden, namens zichzelf optreden in een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure of iii) voor het inwinnen van advies van onze professionele adviseurs en verzekeraars." Daarnaast is het voor Opdrachtnemer van belang dat we in het kader van wettelijke verplichtingen informatie kunnen delen met gelieerde entiteiten en derden die door ons zijn ingeschakeld ten behoeve van ondersteunende diensten van administratieve en IT aard. Om eventuele onduidelijkheid en verwarring te voorkomen lichten wij u graag toe dat voornoemde derden niet direct betrokken zijn bij de uitvoering van de diensten die wij mogelijk aan u zullen leveren. Voornoemde derden ondersteunen ons enkel ten aanzien van onze interne processen. Uiteraard zijn wij verantwoordelijk voor de inzet van deze derden en de geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie. Van derden, die namens ons data verwerken, verlangen wij dat zij voldoen aan de toepasselijke wet- en beroepsregelgeving. Graag willen wij u verzoeken of u, met inachtneming van voornoemde toelichting, akkoord kunt gaan met onderstaand tekstvoorstel in aanvulling op artikel 17 ARBIT-2022: "Tenzij zulks op grond van de toepasselijke wetgeving verboden is, is het Opdrachtnemer toegestaan om alle door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie ('Cliëntinformatie') te gebruiken en deze te verstrekken aan (i) andere gelieerde entiteiten en hun personeel en/of (ii) andere partijen, die ondersteunend zijn ten behoeve van Opdrachtnemer's administratie of infrastructuur en/of de verlening van overige ondersteunende diensten van administratieve en IT-aard ten behoeve van (a) het verrichten van cliënt-, en opdrachtacceptatie procedures, (b) conflict	De uitzondering op de geheimhoudingsplicht ingevolge een wettelijk voorschrift een toezichthouder of een uitspraak van de rechter is reeds onderdeel van artikel 17.1. Daarmee is de gevraagde uitzondering in het kader van een wettelijke verplichting al uitgezonderd en ziet ProRail daarom geen grond voor een wijziging. Afspraken in het kader van verantwoordelijkheid van derden en verwerking van gegevens zijn elders geregeld.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
157	Arbit-2022	17.3	<u>Toezicht (art. 17.3 ARBIT-2022)</u> In art. 17.3 ARBIT-2022 dient Wederpartij haar medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door Opdrachtgever op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijk informatie door Wederpartij. Het is onduidelijk hoe Opdrachtgever het in art. 17.3 ARBIT-2022 genoemde toezicht op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie door Wederpartij wil uitoefenen en welke partij de hiermee gemoeide kosten draagt. Kunt u een voorbeeld geven van het in artikel 17.3 ARBIT-2022 genoemde toezicht door/namens Opdrachtgever en kunt u bevestigen dat uit deze maatregelen niet volgt, dat u inzage heeft in de administratie van Opdrachtnemer, dan wel toegang wenst tot locaties van Opdrachtnemer? Gaat u daarom akkoord met het volgende tekstvoorstel in aanvulling op art. 17.3 ARBIT-2022: “Dergelijke activiteiten, welke voor rekening van Opdrachtgever komen, strekken zich in ieder geval niet uit tot het verkrijgen van inzage in de administratie van de Wederpartij of tot het verkrijgen van toegang tot locaties van de Wederpartij.” Bent u hiertoe bereid?	ProRail is bereid toe te voegen dat de medewerking aan het uitoefenen van toezicht op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie door Wederpartij niet verder strekt dan dat en dat Wederpartij niet gehouden is om inzage te geven in informatie en/of systemen en/of toegang tot locaties hoeft te verschaffen indien dit niet bijdraagt aan het toezicht zoals dat wordt bedoeld in dit artikel.
158	Arbit-2022	17.4	<u>Aanhouden intern dossier (art. 17.4 ARBIT-2022)</u> In artikel 17.4 staat beschreven dat Wederpartij alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, op eerste verzoek van Opdrachtgever ter beschikking stelt. Het aanhouden van een intern dossier is verplicht op grond van regelgeving. Deze bepaling staat haaks op de voor ons verplichte dossiervorming. Bent u daarom bereid in aanvulling van artikel 17.4 ARBIT-2022 het volgende overeen te komen: “Artikel 17.4 ARBIT-2022 laat onverlet, dat Wederpartij een dossier aanhoudt ter zake van de Opdracht. Wederpartij neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van het dossier te waarborgen en de dossiers te bewaren gedurende een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en beroepsregels inzake bewaartermijnen. De dossiers zijn eigendom van Wederpartij.”	In artikel 10.10 van de Overeenkomst is reeds bepaald dat in aanvulling op het bepaalde in artikel 17.4 van de Voorwaarden geldt dat, indien Wederpartij aantoont dat hij op grond van Nederlandse of Europese wet- en (beroeps)regelgeving een dossier moet aanhouden, Wederpartij de noodzakelijke documentatie om aan deze wet- en regelgeving te voldoen, mag behouden. Daarmee lijkt al in de behoefte van vraagsteller voorzien te zijn.
159	Arbit-2022	17.5	<u>Boetebepaling (art. 17.5 ARBIT-2022)</u> We achten een boetebepaling onwenselijk. Het overeenkomen van boetes is bovendien niet noodzakelijk omdat in de wet en in de contractvoorwaarden al een vangnet is opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van de verplichtingen uit de overeenkomst. Wij verzoeken u derhalve om artikel 17.5 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen?	Nee. Met de vraagstelling wordt het karakter van een boete miskend. Deze is niet slechts bedoeld om schade te vergoeden, deze is ook bedoeld om Partijen aan te sporen tot nakoming van de geheimhoudingsverplichting.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
160	Arbit-2022	18	<u>Verwerken van persoonsgegevens (art. 18 ARBIT-2022)</u> Voor zover bij het verlenen van onze diensten persoonsgegevens worden verwerkt, beschouwt Opdrachtnemer zich als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Dit betekent dat Opdrachtnemer geen verwerkersovereenkomsten sluit met klanten aangezien dat enkel vereist en passend is als Opdrachtnemer optreedt als verwerker. Achtergrond van dit standpunt is dat Marktpartij door klanten wordt ingeschakeld vanwege zijn bijzondere expertise over het betreffende onderwerp en dus zijn diensten verleent als professioneel, onafhankelijk adviseur. Opdrachtnemer bepaalt volledig zelfstandig hoe zij haar werkzaamheden uit zal voeren, welke middelen zij daarbij gebruikt en welke persoonsgegevens daarvoor nodig zijn en stelt ook geheel zelfstandig haar adviezen op. Deze zelfstandigheid is essentieel voor Opdrachtnemer om de kwaliteit van haar dienstverlening te kunnen blijven waarborgen. De verplichting om aanwijzingen van de klant op te volgen t.a.v. welke persoonsgegevens we mogen verwerken en hoe wij dat precies mogen doen, zoals een verwerker dient te doen, doet inherent afbreuk aan de autonomie die Opdrachtnemer nodig heeft om kwalitatief goede diensten te kunnen leveren. Het verwerken van persoonsgegevens is ook niet de kern van onze diensten maar veeleer een noodzakelijke bijkomstigheid om onze diensten te kunnen leveren. Ten slotte; voor zover Opdrachtnemer instructies krijgt van cliënten zien die in principe op de gewenste output van onze dienstverlening en niet op de wijze waarop wij persoonsgegevens moeten verwerken. Gelet op het voorgaande zijn wij van mening dat het sluiten van een verwerkersovereenkomst niet passend is gezien de AVG-rol die wij feitelijk hebben (verantwoordelijke), noch noodzakelijk voor compliance met de AVG. Als verantwoordelijke zal Opdrachtnemer er zelf voor zorgen dat de noodzakelijke verwerkingen van persoonsgegevens voldoen aan de AVG. Opdrachtnemer is wel bereid om afspraken te maken over de verwerking van persoonsgegevens die passen bij een situatie waarin sprake is van twee zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken. Een instructierecht kan daarvan in ieder geval geen onderdeel uitmaken. Deelt u onze visie dat, nu Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke geen instructies van Opdrachtgever zal krijgen inzake de verwerking van persoonsgegevens, in het kader van voorliggende opdracht geen verwerkingsovereenkomst zoals bedoeld in art 18 ARBIT-2022 tot stand zal komen. Zo nee, waarom niet?	Zie ook het antwoord op Nvl 169. ProRail leest in deze vraagstelling een algemene onderbouwing ten aanzien van de vraagsteller die kennelijk ook een onafhankelijke adviesdienstverlening biedt. Om de bepaling of er in het kader van deze opdracht sprake is van verwerking van persoonsgegevens zal een specifieke onderbouwing voor deze opdracht gegeven moeten worden. De kern van deze opdracht betreft immers het beschikbaar stellen en houden van een Oplossing in de vorm van een SaaS-dienst, met aanverwante dienstverlening, wat iets anders is dan onafhankelijke adviesdiensten, waar deze onderbouwing primair op ziet. Het geven van advies is weliswaar een onderdeel van de opdracht (grotendeels ondergebracht in een optioneel deel van de scope) maar niet de kern ervan. Op basis van deze onderbouwing is ProRail niet overtuigd van het gegeven dat de opdrachtnemer in het kader van deze opdracht niet kwalificeert als Verwerker in de zin van de AVG. ProRail verwacht dat er in het ITSM-systeem regelmatig persoonsgegevens zullen worden verwerkt.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
161	Arbit-2022	19	<u>Screening medewerkers (art. 19 ARBIT-2022)</u> Op grond van art. 19.1, 19.2 en 19.3 ARBIT-2022 dienen de medewerkers van Opdrachtnemer de beveiligingsprocedures en huisregels van Opdrachtgever in acht te nemen, kan Opdrachtgever een VOG verzoeken van de Personeel van Wederpartij en is Opdrachtgever gerechtigd het personeel van Opdrachtnemer aan een veiligheidsonderzoek te onderwerpen. Opdrachtgever kan op grond van de uitkomsten daarvan de inzet van het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de opdracht/overeenkomst weigeren. Opdrachtnemer wenst graag duidelijkheid over de beveiligingsprocedures, huisregels en het veiligheidsonderzoek. Kunt u ons hierover nader informeren? Opdrachtnemer merkt hierbij op dat zij een uitvoerige pre employment screening laat uitvoeren bij haar werknemers voordat zij in dienst treden, waarvan het aanleveren van een VOG onderdeel is. Bent u bereid om uw optie tot het verlangen van een VOG en veiligheidsonderzoek achterwege te laten op grond van het feit dat voornoemde pre-employment screening door opdrachtnemer voldoende waarborgen biedt?	Indien opdrachtnemer in reactie op dit verzoek kan aantonen dat de betreffende medewerker(s) reeds gescreend is op een gelijkwaardige wijze, dan is dit voldoende om te voldoen aan deze bepaling.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
162	Arbit-2022	26.2 t/m 26.4	<u>Aansprakelijkheid (art. 26 ARBIT-2022)</u> Art. 26.2 ARBIT-2022 beperkt de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade tot EURO 1.250.000, - per gebeurtenis. Art. 26.3 ARBIT-2022 geeft aan, dat de aansprakelijkheid voor schade die geen persoons- of zaakschade is (dus bijvoorbeeld alle gevolgschade), is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis. Daarmee staan de opdrachtwaarde en het voor opdrachtnemer te accepteren risico niet met elkaar in verhouding, althans is het risico niet proportioneel in verhouding met de baten. Daarnaast is het totaal aantal gebeurtenissen niet gemaximeerd tot een bedrag of tot een periode (per contractjaar). Normaal gesproken wordt in onze branche de aansprakelijkheid voor directe schade beperkt tot een bedrag van maximaal eenmaal de door opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. Dit behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer. Aansprakelijkheid voor indirecte schade pleegt geheel te worden uitgesloten. Wij stellen voor dat in afwijking van art. 26.2 en 26.3 ARBIT-2022 een redelijke en marktconforme aansprakelijkheidsbeperking wordt overeengekomen (zoals ook de Gids Proportionaliteit voorschrijft) waarbij de maximum aansprakelijkheid in redelijke verhouding staat tot het met de opdracht gemoeide honorarium. Graag vernemen wij of u akkoord bent met het opnemen van de volgende bepaling: “Wederpartij zal de Opdracht naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van haar kan worden verwacht. Wederpartij is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoont dat Opdrachtgever schade heeft geleden door een wezenlijke fout van Wederpartij. De aansprakelijkheid van Wederpartij voor directe schade van Opdrachtgever is beperkt tot een bedrag gelijk aan één (1) maal de Vergoeding voor de Opdracht in verband waarmee de toerekenbare tekortkoming is ontstaan, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Wederpartij. Aansprakelijkheid van Wederpartij voor indirecte schade (waaronder, maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie) is uitgesloten, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Wederpartij.” Art. 26.4 ARBIT-2022 zou moeten worden beperkt tot: “... (c) in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in art. 8 ARBIT-2022.” De overige gevallen (a), (b) en (d) blijven buiten toepassing. Bent u hiertoe bereid? <u>Mededeling eerdere claims (art. 29.3 ARBIT-2022)</u> Art. 29.3 ARBIT-2022 bepaalt dat Opdrachtnemer mededeling doet van eerdere claims onder de verzekeringspolis in het lopende verzekeringsjaar. Wij zijn niet bereid dergelijke mededelingen te doen. Bent u bereid de woorden: “... waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar” van art. 29.3 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren?	Nee, ProRail is niet bereid om indirecte schade categorisch uit te sluiten. De Nederlandse wet kent dit onderscheid ook niet. ProRail volgt in beginsel het wettelijk regime in het kader van aansprakelijkheid. Wel is zij bereid om specifieke categorieën schade uit te sluiten. In dat kader zullen gederfde winst en gemiste besparingen worden uitgesloten. Als vragensteller nog andere specifieke categorieën wenst uit te sluiten, dan wordt zij uitgenodigd om hiertoe een concreet voorstel te doen. ProRail is eveneens bereid om de hoogte van de maximering in artikel 26.2 en in artikel 26.3 te beperken tot twee maal de gezamenlijke jaarlijkse Vergoeding voor de Gebruiksrechten (C1) en het daadwerkelijk beschikbaar stellen en houden van de Oplossing en van supportdiensten (B3), per gebeurtenis, per jaar, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis.
163	Arbit-2022	29.3	<u>Mededeling eerdere claims (art. 29.3 ARBIT-2022)</u> Art. 29.3 ARBIT-2022 bepaalt dat Opdrachtnemer mededeling doet van eerdere claims onder de verzekeringspolis in het lopende verzekeringsjaar. Wij zijn niet bereid dergelijke mededelingen te doen. Bent u bereid de woorden: “... waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar” van art. 29.3 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren?	Nee. Wel is deze bepaling aangepast ingevolge het antwoord op Nvl 94.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
164	Arbit-2022	30.6	<u>Ontbinding en opzegging (art. 30 ARBIT-2022 eerste en tweede zin)</u> Art. 30.6 ARBIT-2022 eerste en tweede zin biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om een opdracht met onmiddellijke ingang eenzijdig te beëindigen,. Dit is onredelijk en nadelig voor Opdrachtnemer. Graag zouden wij hier een redelijke opzegtermijn afspreken. Daarnaast zouden wij deze opzegmogelijkheid wederkerig willen maken, zodat ook Opdrachtnemer in een dringend geval kan opzeggen. Bent u bereid art. 30.6 ARBIT-2022 eerste en tweede zin te vervangen voor de volgende zinsnede: “De Overeenkomst kan door zowel Opdrachtgever als Wederpartij door middel van een aangetekend schrijven worden opgezegd met inachtneming van een redelijke termijn van ten minste vier weken. Indien Opdrachtgever opzegt vindt in dat geval afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 30.7 t/m 30.9”	Artikel 30.6 staat er niet aan in de weg om de opzegging eerder aan te kondigen. ProRail is niet bereid om deze opzegmogelijkheid wederkerig te maken.
165	Arbit-2022	32.1	<u>Artikel 32.1 Exit clause ARBIT-2022</u> In dit artikel is opgenomen dat opdrachtnemer alle ter hand gestelde documenten, etc. aan opdrachtgever moet retourneren. Kunt u bevestigen dat dit niet van toepassing is documenten, etc. die opgeslagen zijn in back-up media of andere elektronische gegevensopslag systemen in overeenstemming met algemene systeem archivering of back-up richtlijnen?	Artikel 32.1 rept niet over documenten.
166	Arbit-2022	8,3	<u>Bewijslast eigendom IE-rechten (art. 8.3 ARBIT-2022)</u> In art. 8.3 ARBIT-2022 wordt gesteld dat er bij verschil van mening over IE rechten ervan uit wordt gegaan dat deze bij Opdrachtgever berusten. Dit lijkt een weinig evenwichtige en eenzijdige benadering. Bent u bereid art. 8.3 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren?	Nee, deze wordt niet integraal buiten toepassing verklaard. Deze is slechts van toepassing indien er onduidelijkheid bestaat over bij wie het IE berust. Dit artikel gaat er bovendien vanuit dat Opdrachtnemer hier ook tegenbewijs voor kan leveren.
167	Arbit-2022	8,5	<u>Vrijwaring inbreuk IE-rechten (art. 8.5 ARBIT-2022)</u> In art. 8.5 ARBIT-2022 staat een tweetal vrijwaringen ten nadele van Opdrachtnemer vermeld. Opdrachtnemer is bereid Opdrachtgever een vrijwaring te verschaffen tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden (de eerste vrijwaring). Kunt u bevestigen dat deze vrijwaring uitsluitend van toepassing is voor zover Opdrachtgever de Prestatie gebruikt overeenkomstig het overeengekomen gebruik en voor het overeengekomen doel? Voorts is Opdrachtnemer van mening dat een onbeperkte vrijwaring ten gunste van Opdrachtgever tegen alle schade en kosten waartoe Opdrachtgever eventueel wordt veroordeeld, alsook tegen de kosten van die procedure zelf, inclusief de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies, veel te ver strekt en is voor Opdrachtnemer niet acceptabel. Wij vernemen graag of u bereid bent (a) de tweede vrijwaring in art. 8.5 ARBIT-2022 (kosten veroordeling en procedure) buiten toepassing te verklaren, of (b) indien u hiertoe niet bereid bent, deze tweede vrijwaring te beperken tot het maximale aansprakelijkheidsbedrag, zoals wij dat voorstellen in verband met art. 26 ARBIT-2022?	Zie het antwoord op Nvl 87. Als gevolg hiervan is de werking van dit artikel reeds ingeperkt.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
168	Bijlage 7 - Conceptovereenkomst	7,4	In de conceptovereenkomst artikel 7.4 wordt gesproken over indexatie van de tarieven. Hierin wordt echter niet helemaal duidelijk wanneer er voor het eerst geïndexeerd mag worden. Kunt u aangeven vanaf welk moment en voor welke componenten indexatie toegepast mag worden?	Artikel 7.4 start met 'De in de Overeenkomst opgenomen prijzen en tarieven zijn "all-in", vast, in Euro, exclusief BTW en niet verrekenbaar tot aan het einde van het jaar volgend op dat van het aangaan van de Overeenkomst'. Ervan uitgaande dat ProRail komend jaar (2024) de Overeenkomst zal sluiten is er zodoende tot eind 2025 geen indexering mogelijk. Indexering vindt in dat geval dus voor het eerst plaats per 1 januari 2026. De indexeringsclausule geldt voor alle benoemde prijscomponenten uit Annex2 - Prijzenformulier.
169	Bijlage 7 - Conceptovereenkomst	10.10	<u>Verwerkersovereenkomst (artikel 10.10 sub d van de Overeenkomst)</u> De verwerkersovereenkomst is niet toegevoegd bij de stukken, maar wordt wel naar verwezen in artikel 10.10 sub d. Opdrachtnemer stelt zich op het standpunt dat zij m.b.t. de overeengekomen dienstverlening kwalificeert als Verwerkingsverantwoordelijke en in die hoedanigheid niet verplicht is om een Verwerkersovereenkomst met u overeen te komen. Mocht u onverhoopt toch willen vasthouden aan het van toepassing verklaren van de Verwerkersovereenkomst dan zouden wij graag deze willen inzien, zodat we eventueel alsnog vragen/tekstvoorstellen kunnen doen t.a.v. de inhoud van de Verwerkersovereenkomst .	Zie de Verwerkersovereenkomst.
170	Bijlage 7 - Conceptovereenkomst		In de conceptovereenkomst wordt verwezen naar ARBIT-2022, in het Prijzenformulier naar ARBIT-2018. Aannee is dat ARBIT-2022 van toepassing is, kunt u dit bevestigen?	Dit betreft inderdaad een typo; ook in de annex-2 Prijzenformulier dient verwezen te worden naar de ARBIT-2022. Dit is aangepast.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
171	Bijlage 7 - Conceptovereenkomst		<u>Ontbreken vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer</u> Het is gewenst en gebruikelijk binnen de branche een vrijwaring overeen te komen ten gunste van Opdrachtnemer. Gezien de specifieke dienstverlening die voorziet in het opleveren van een rapportage wat een bepaalde mate van zekerheid (Assurance) biedt en specifiek voor Opdrachtgever wordt opgesteld acht Opdrachtnemer een vrijwaring redelijk maar ook noodzakelijk. Bent u daarom bereid de volgende bepaling overeen te komen: <i>“Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de ten behoeve van Opdrachtgever (nog te) verrichte(n) werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die Opdrachtnemer in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt. Deze vrijwaring wordt mede bedongen ten behoeve van de personen binnen het opdrachtteam van Opdrachtnemer, zowel individueel als gezamenlijk”</i>	ProRail ziet de relevantie van deze vrijwaring niet in relatie tot de opdracht. Ten aanzien van aansprakelijkheid en vrijwaringen is het een en ander reeds opgenomen in de overeenkomst en de Voorwaarden.
172	Bijlage 7 - Conceptovereenkomst		<u>Ontbreken vangnetbepaling</u> Een algemeen geformuleerde clause ten aanzien van op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels, ontbreekt in de Overeenkomst. Bent u bereid de volgende tekst aanvullend overeen te komen: <i>“Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig of onverenigbaar is.”</i> Bent u hiertoe bereid?	ProRail acht het evident dat Partijen zich conformeren aan toepasselijke, vigerende wet- en regelgeving. Dat neemt niet weg dat zij bereid is dit op te nemen in de overeenkomst, nu dit kennelijk gewenst is. Overigens herkent ProRail de kwalificatie "beroepsregelgeving" niet als aparte categorie wettelijk verbindende bepalingen. De wijziging in de overeenkomst zal zich daarom beperken tot van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
173	Bijlage 7 - Conceptovereenkomst		<u>Ontbreken non-sollicitatie clause</u> Op grond van de onafhankelijkheidswetgeving dient er een non-sollicitatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeen te worden gekomen. Opdrachtnemer wenst graag daartoe de volgende bepaling in de Overeenkomst op te nemen: <i>"Partijen zullen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en binnen een (1)jaar na beëindiging van de Overeenkomst geen bij de werkzaamheden betrokken personen van de wederpartij in dienst nemen of anderszins werkzaamheden laten verrichten dan wel daarover met deze personen onderhandelen, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij, welke toestemming niet op onredelijke grond zal worden onthouden"</i>	ProRail ziet niet op welke wijze onafhankelijkheidswetgeving van toepassing is op de scope van deze opdracht. Indien na gunning door de Opdrachtnemer aangetoond wordt dat een dergelijke bepaling opgenomen dient te worden als gevolg van wet- en regelgeving, dan is ProRail bereid dit alsnog toe te voegen aan de overeenkomst. Daartoe zal een herzieningsclausule worden toegevoegd aan de Overeenkomst.
174	Bijlage 7 - Conceptovereenkomst	2.2	<u>Rangordebepaling (artikel 2.2 Overeenkomst)</u> Opdrachtnemer mist in deze rangordebepaling een verwijzing naar de Nvl's. Bent u bereid het volgende toevoegen in deze rangordebepaling en op nummer 1 te zetten: <i>1)"de nota('s) van inlichtingen (indien verstrekt en dan in de volgorde van nieuw naar oud)"</i>	Akkoord, zie gewijzigde Concept overeenkomst.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
175	Bijlage 7 - Conceptovereenkomst	10.10 & 7.3	Prorail geeft in lid a. aan dat: "De artikelen 6, 7, 38 t/m 41, 43.2 sub b, 43.3, 45, 61 t/m 67, 76.2, 80 en 81 van de Voorwaarden zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst." . Dit betreft dus ook Artikel 76.2 (Nakoming Service Levels) waarin staat dat: "In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen. Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim." . U geeft echter in Artikel 7.3 aan dat: "Indien en zo lang de Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij niet voldoet aan de Service levels (BIJLAGE SLA), vindt opschorting plaats op de Vergoeding." . <u>Kunt u ons duidelijk aangeven hoe Prorail aankijkt tegen service levels, verzuim, herstel mogelijkheden en opschorting/verrekening van vergoedingen?</u> Inschrijver is vanuit de praktijk namelijk gewend dat mede vanuit het partnership principe - partijen na het niet behalen van SLA's voor een aaneengesloten periode van 2-3 maanden een herstelplan geldt, en dat pas na het structureel niet nakomen van de SLA verplichting pas wordt overgegaan op opschorting of verzuim.	Service Levels zijn in principe contractuele verplichtingen aangaande de geleverde dienstverlening. Artikel 76.2 brengt met zich dat Opdrachtnemer in verzuim zou zijn indien eenmalig een Functiehersteltijd, een Reactietijd of het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid direct in verzuim zou zijn zonder ingebrekestelling. Dit gaat voor ProRail te ver. Per kwartaal wordt de SLA KPI's bekeken en besproken. De eis is dat afwijkingen in het direct daarop volgende kwartaal, uiterlijk in de kwartaal meeting, opgelost zijn. Bij herhaalde afwijking vindt opschorting plaats op de Vergoeding. Overigens kan het herhaaldelijk niet behalen van service levels, zoals benoemd in artikel 76.1 van de Voorwaarden wel leiden tot ontbinding van de overeenkomst.
176	aanbestedingsleidraad	3 eisen	Mag technische documentatie worden aangeleverd in het Engels? Datasheets, toelichting bij functionele vereisten,...	Ja, is toegestaan. Zie eis 4.1.10.
177	aanbestedingsleidraad	4 prijs	Kunt u bevestigen dat de kosten voor implementatie, training en migratie van data geen onderdeel uitmaken van de aanbesteding/prijsdocument maar apart geoffereerd dienen te worden?	De transitiefase (ofwel implementatiefase) maakt wel onderdeel uit van de aanbesteding maar inderdaad niet van Annex 2 - 'Prijzenformulier'. Zie daarvoor de toelichting in paragraaf 4.1 van de Aanbestedingsleidraad.
178	Programma van eisen	4,1	ITIL 4 kent 34 best practices. Kan ProRail aangeven welke van deze op dit moment het meest van belang zijn?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. ITIL v4 is aangepast naar ITIL v3. Zie Tabel 3 ITIL Processen in scope van de implementatie in Annex 1.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
179	Marktconsultatiedocument		In basis wil ProRail de ITIL-processen zoals zij nu kent op een gestandaardiseerde wijze gaan ondersteunen, gebruik makend van een (out-of-the-box) tooling. Kan ProRail aangeven welke ITIL v3 processen zij nu kent/geïmplementeerd heeft?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. De processen genoemd in Tabel 3 ITIL Processen in scope van de implementatie in Annex 1' heeft ProRail op dit moment geïmplementeerd.
180	Annex 2 Prijzenformulier	Prijscomponenten	Hoe Frequent zullen de gebruikers die tussen de 1300 en 2000 worden genoemd, het systeem daadwerkelijk gebruiken - fulltime of minder frequent, bijvoorbeeld slechts één keer per maand?	Zie wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, Tabel 4 in Annex 1. Het is voor ProRail niet mogelijk om meer in detail te treden dan reeds is benoemd in de aanbestedingsstukken.
181	Annex 2 Prijzenformulier	Prijscomponenten	Kan ProRail wat specifiekier zijn rond de profielen van de verschillende gebruikers. Heeft elke gebruiker dezelfde functionaliteit nodig? Zijn er intensieve/standaard/light gebruikers? Welk zijn de minimaal vereiste functionaliteiten van light users? Hebben alle users nood aan elke module (incident, change, problem, asset, project management,...)? En welk zijn de hoeveelheden per type gebruiker?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Zie Tabel 4 overzicht gebruikers in Annex 1. Het is voor ProRail niet mogelijk om meer in detail te treden dan reeds is benoemd in de aanbestedingsstukken.
182	Annex 1	1,3	Wat zijn de specifieke vereisten vanuit Gartner om level 3 te bereiken op het gebied van IT-volwassenheid? Waar ziet ProRail de grootste uitdagingen kijkend naar hun huidige IT-landschap?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Tekst met betrekking tot Gartner ITSM maturity level 3 is komen te vervallen.
183	aanbestedingsleidraad	4.2 kwaliteit	Voor de 4 kwaliteitscriteria plannen jullie een beoordeling te maken. Zijn er objectieve criteria om de kwaliteit van de antwoorden te gaan toetsen?	De gehele beoordelingssystematiek staat beschreven in de aanbestedingsleidraad onder het hoofdstuk 4 gunningscriteria. Het onderdeel kwaliteit wordt beschreven in onderdeel 4.2 en 4.3. De objectieve criteria staan bij de kwaliteitscriteria vermeldt.
184	Migratie		In general hebben wij onze vragen omtrent migratie. Is dit noodzakelijk bij live-gang? Er is een stelpost van 1 mio voor opgenomen. Moet er info uit Marval gehaald worden? Waar staat deze nu?	Ja migratie is noodzakelijk voor/bij live-gang. Ja, data moet uit Marval gehaald worden. Deze staat nu in SQL. Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Migratie van meldingen is komen te vervallen in Par 4.18 Annex 1.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
185	Marktconsultatiedocument		ProRail is op zoek is naar een 'out-of-the-box'-oplossing, die ook niet ICT-processen ondersteunt. Kan er een voorbeeld gegeven worden van enkele (1) voorbeelden van niet ICT-processen waaraan gedacht wordt?	Hieronder worden twee voorbeelden geschetst. Voorbeeld 1: Domein Verkeersleiding maakt gebruik van de huidige ITSM-oplossing voor de registratie van onregelmatigheden tijdens het planningsproces. Voorbeeld 2: Domein Asset Management Informatie registreert en acteert op procesverbeteringen. Deze voorbeelden hebben een illustratief karakter.
186	Marktconsultatiedocument		Maakt SIAM (service integration and management) wel of geen deel uit van de aanbesteding?	Dit is niet als eis bepaald in het Programma van Eisen.
187	aanbestedingsleidraad	4.2 kwaliteit	Hebben jullie een scenario in gedachten voor de demonstratie? Welke onderdelen en functionaliteiten dienen aan bod te komen?	Uitgaande dat u het over paragraaf 4.2.2. heeft; in 4.2.2. staat op afdoende wijze omschreven waar de video en de rapportages aan moet voldoen.
188	Annex 1	4.4 rapportage	Over hoeveel rapportages gaat het? Welke key-metrics wensen jullie op te volgen? Zijn alle van de bestaande rapporten vandaag nog in gebruik? Dient tijd voorzien te worden om met de verschillende teams opnieuw keymetrics uit te werken?	Een stelpost is 100 gewenste rapporten. Hetgeen u verder vraagt is thans niet mogelijk om aan te geven. De informatie zal gedurende de implementatie beschikbaar gesteld worden.
189	Annex 1		Kunnen jullie per integratie wat meer uitleg geven over de verwachtingen? Hoe diepgaand is de integratie? Welk type data wensen jullie te integreren? Beschikken jullie over een eigen middleware? Mag de Integrator zelf zijn eigen middleware keuze maken? Zijn er API's beschikbaar om deze systemen aan te spreken?	De gekozen techniek achter de integratie is voor ProRail niet relevant.
190	Algemeen	Functionele requirements	Kan Prorail informatie verschaffen van de verschillende usecases die jullie per domein wensen in te richten? (Bvb Incident management: Tickets kunnen loggen voor 10 departementen, automatisch toewijzen aan agentgroepen, samenwerken met andere agenten op een ticket, doorsturen van een ticket naar een non-agent,...)	Nee, gezien het feit dat usecases geen onderdeel van deze aanbesteding zijn wordt hier geen informatie over verschaft.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
191	Annex 1	2.2 scope	Op basis van 2.2 Transitie interpreteren we dat het overzetten van de bestaande ITSM Database onderdeel uit maakt van de scope. Kan u bevestigen dat de kosten om dit te realiseren onderdeel uitmaken van de Stelpost Transitiefase waarvan spraken in het document "aanbestedingsleidraad pagina 16"	Ja, dit bevestigt ProRail.
192	Annex 1	3.5	Kunt u de huidige processen en gebeurtenissen die worden bewaakt binnen ICT KA en ICT post21 met betrekking tot event management beschrijven?	Nee, hier wordt geen informatie over verstrekt.
193	Annex 2 Prijzenformulier	prijscomponenten	Kunt u ons inzicht geven in het aantal personen dat werkzaam is in de verschillende IT teams binnen de limiet van 2000 gebruikers, evenals het aantal gebruikers dat minder dan 5 keer per maand zal inloggen?	Zie wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, Tabel 4 in Annex 1. Het is voor ProRail niet mogelijk om meer in detail te treden dan reeds is benoemd in de aanbestedingsstukken.
194	Overeenkomst	10		Per abuis is in de overeenkomst geen koppeling gemaakt met de eigen verklaring sanctiepakket rusland. Dit is nu alsnog toegevoegd aan de overeenkomst.
195			Waar kan de bijlage "Verwerkersovereenkomst Prorail" worden gevonden?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier
196	BIJLAGE 7a: arbit 2022		Waar kan de Bijlage Voorwaarden arbit 2022 worden gevonden?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier
197	BIJLAGE 3: Referenties		Kunt u bevestigen dat dit het nummer van deze bijlage, 3 is (en niet 5 zoals in de titel van het document)?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier
198	BIJLAGE 3: Referenties		Kunt u aangeven welke criteria u aan de verklaring/het certificaat van goede uitvoering stelt? (kunt u hiervoor verwijzen naar een template?)	Het certificaat van de primaire opdrachtgever inzake de goede uitvoering is vormvrij.
199	BIJLAGE 4: Inschrijvingsformulier		Met betrekking tot de 'Taaleis' wordt aan paragraaf 5.2.3 van de Leidraad gerefereerd. Zou dit misschien 'Eis 4: taal' op p. 13 van dit document moeten zijn?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier
200	Bijlage 7a	A - 26.4	Is het mogelijk dat eventueel falen van gevraagde services kan leiden tot lichamelijk letsel?	Op basis van logisch redeneren lijkt de kans klein dat dit kan gebeuren. ProRail is echter niet in staat om in de toekomst te kijken, om te kunnen bepalen of iets mogelijk is of niet.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
201	Bijlage 7 Conceptovereenkomst	9,2	ProRail vraagt een SaaS-oplossing uit met aanvullende dienstverlening. Een SaaS-oplossing is een standaard-product. Dit maakt dat inschrijvers voor het aanbieden van de SaaS-oplossing gebonden zijn aan de daarbij komende (licentie)voorwaarden. In Nvl-1 zijn meerdere vragen gesteld over de (licentie)voorwaarden van standaardsoftware van derden. Gebruikelijk is dat aanbestedende diensten de (licentie)voorwaarden van Standaardsoftware volledig back-to-back accepteren. ProRail lijkt in antwoord op meerdere vragen (het meest expliciet in vraag 86) evenals in artikel 9.2 derde en vierde streepje aan te geven niet bereid te zijn de voorwaarden back-to-back te aanvaarden. Dit maakt dat partijen die niet zelfstandig beschikken over een softwareoplossing, maar die moeten inkopen bij derden, dat het onmogelijk is om in te schrijven op deze uitvraag. De facto wordt namelijk van inschrijver verwacht om alle gaten tussen de voorwaarden te absorberen. Verder zijn softwareleveranciers niet genegen om zich voor 10 jaar te commiteren: niet qua prijs, noch qua voorwaarden. De uitvraag komt er daardoor op neer dat van inschrijver gevraagd wordt te opereren als verzekering voor ProRail. ProRail is bij de keuze voor de beste inschrijving bekend met de bijbehorende voorwaarden en heeft zelf gevraagd om een SaaS-oplossing, waardoor het in de ogen van inschrijver onredelijk is dat het over de SaaS-oplossing aanvullende risico's loopt waar het zelf geen enkele invloed op heeft. Is Prorail bereid om: a) zelf rechtstreeks licenties in te kopen bij een door inschrijver aan	ProRail herhaalt de eerder door haar gegeven antwoorden in dit kader. Daarmee is de ruimte ten aanzien van licentievoorwaarden van derden bekend. ProRail is niet bereid om op voorhand ongezien back-to-back licentievoorwaarden van derden te accepteren. Deze worden alleen op voorhand door ProRail geaccepteerd voor zover deze passen binnen de gestelde kaders.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
202	Bijlage 7 Conceptovereenkomst	9,2	ProRail is op zoek naar een langdurige relatie. Vanuit die gedachte begrijpen wij de initiële contractduur van 6 jaar. Echter kiest ProRail vervolgens om 3 verleningsmomenten in te bouwen, waar ProRail zich het recht geeft om eenzijdig te beslissen dat de contracten onder dezelfde voorwaarden dienen te worden voortgezet. De eis om zelfstandig te verlengen betekent dat inschrijver 10 jaar een commitment aangaat tegen een vaste prijs, inclusief de licentiekosten. Geen enkele leverancier van de gevraagde SaaS-oplossing is bereid om nu al voor 10 jaar een commitment voor het product af te geven. Gezien de snelveranderende markt achten wij het ook in het belang van ProRail dat in gezamenlijkheid besloten wordt of en onder welke voorwaarden de overeenkomst verlengd zal worden. Is ProRail hiertoe bereid door artikel 4,2 als volgt aan te passen? <i>Op initiatief van Opdrachtgever kunnen partijen gezamenlijk besluiten de Overeenkomst één (1) maal voor een periode van twee (2) jaar te verlengen, en daarna nog twee (2) maal voor een periode van één (1) jaar te verlengen.</i> <i>Indien Opdrachtgever wil overgaan tot verlenging doet hij hiervan uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de (verlengde) looptijd schriftelijk mededeling aan Wederpartij, waarna Partijen te goeder trouw tot overeenstemming trachten te komen over de voorwaarden.</i>	Nee ProRail is hier niet toe bereid.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
203	Algemeen - tijdelijndiening	NA	Vanwege de vakantieperiode en vanwege de aard van een aantal door ons gestelde vragen (bv over de contractuele relaties tussen ProRail, opdrachtnemer en de leverancier van de oplossing die wij in SaaS willen aanbieden) verwachten we meer tijd nodig te hebben tussen het moment waarop we antwoorden krijgen (NvI 2) en het moment waarop de aanbiedingen gedaan moeten worden. Daarnaast is het waarschijnlijk dat antwoorden in NvI 2 vervolgvragen oproepen die van cruciaal belang zijn voor onze aanbidding. Wilt u een 3e NvI ronde toevoegen en wilt u daarnaast de uiterste datum van aanbieden enkele weken naar achteren verschuiven?	Deze vraag is niet meer relevant, zie de Planning in de aanbestedingsleidraad.
204	Algemeen - tijdelijndiening	NA	Kan ProRail, gezien de aard en impact die een aantal antwoorden op door ons gestelde vragen waarschijnlijk zullen hebben, de beantwoording van vragen zo snel mogelijk laten plaatsvinden, zonder te wachten op de geplande NvI-publicatiedata?	Zie de nieuwe planning in TenderNed.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
205	Bijlage 7 Conceptovereenkomst	9,2	ProRail is op zoek naar een langdurige relatie. Vanuit die gedachte begrijpen wij de initiële contractduur van 6 jaar. Echter kiest ProRail vervolgens om 3 verlengingsmomenten in te bouwen, waar ProRail zich het recht geeft om eenzijdig te beslissen dat de contracten onder dezelfde voorwaarden dienen te worden voortgezet. De eis om zelfstandig te verlengen betekent dat inschrijver 10 jaar een commitment aangaat tegen een vaste prijs, inclusief de licentiekosten. Geen enkele leverancier van de gevraagde SaaS-oplossing is bereid om nu al voor 10 jaar een commitment voor het product af te geven. Gezien de snelveranderende markt en de doorgaande ontwikkeling van de gevraagde SaaS-oplossing achten wij het ook in het belang van ProRail dat in gezamenlijkheid besloten wordt of en onder welke voorwaarden hiervoor een vaste jaarlijkse prijs overeengekomen wordt. Is ProRail bereid artikel 7 uit de Concept overeenkomst aan te vullen met "in het geval dat de licentieprij van de geboden SaaS-oplossing significant verandert, treden partijen in overleg en kan in onderling overleg hiervoor een nieuwe vergoeding overeengekomen worden" of een vergelijkbare tekst?	Nee ProRail is hier niet toe bereid. De in de Overeenkomst opgenomen indexeringsclausule ondervangt het door u benoemde risico.
206	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 2.0	3.4.4 - gerelateerd aan 4.9.6	In het document wordt aangegeven dat het facility management systeem moet worden geïntegreerd op het niveau van Self Service. Betekent dit dat het volcoende is om in the ITSM tool self service portal een directe link op te nemen naar het FIMS systeem? Of wordt hier bedoelt dat calls en requests gespiegeld moeten worden in zowel ITSM tool en het facility management systeem?	Nee, ProRail bedoelt dit beide niet. Een request in SSP dient via een API te worden doorgezet naar het FMIS systeem (Facilatator). Facilatator handelt het request af, meldt dit terug via API naar de ITSM oplossing.
207	Annex 1.1 Informatie Beveiligings Beleid	1.6	Betreft: Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer: Gesteld wordt dat de omgeving niet bereikbaar mag zijn vanaf locaties buiten de EU. Is het acceptabel om de omgeving te kunnen bereiken vanaf specifieke geregistreerde IP adressen buiten de EU in het kader van het leveren van 24/7 support (zoals vermeld in Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 2.0, onderdeel 4.17, tabel 4.0).	Nee het is niet geaccepteerd om vanuit buiten de EER diensten te leveren.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
208	Bijlage 7 Conceptovereenkomst 2.0	Artikel 6	Er is sprake van Acceptatie wanneer bij oplevering van de Gebruiksklare Oplossing (B1) de Opdrachtgever heeft geconstateerd dat Wederpartij heeft voldaan aan alle eisen uit het Programma van Eisen. Vragen: - Hoe verwacht ProRail te toetsen dat de opdrachtnemer aan alle eisen uit het PvE heeft voldaan? - Waar komen de benodigde acceptatie criteria vandaan en wie gaat deze aftoetsen?	Acceptatie gebeurt op basis van het voldoen aan, en dus gerealiseerd hebben van, alle eisen zoals gesteld in Annex 1 en het feit dat de oplossing gebruikersklaar is voor alle eindgebruikers en daarmee het transitieplan volledig is uitgevoerd. Bij de (Gebruikers) Acceptatie Testen wordt een toets gedaan op de eisen zoals gesteld in het PvE. Aftoetsers zijn een afvaardiging van de gebruikersgroepen.
209	Vervolg vraag op vraag 37 uit NvI ronde 1	vraag 37	Het benodigde Verander Management vraagt om separaat plan dat aansluit op het implementatie plan voor de ITSM oplossing. Geeft ProRail de aanbieders de ruimte om de activiteiten en verantwoordelijkheden binnen het Verander Management plan met de specifieke aanpak en methodes in een aparte bijlage van ongeveer vier A4 pagina's te beschrijven?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. ProRail staat geen aparte bijlage toe, echter wijzigt ProRail het aantal van 8 pagina's voor het Transitieplan van KC1 naar 10 pagina's.
210	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 1.0	Algemeen	Gelden alle 'Eisen' uit hoofdstuk 4 van het Programma van Eisen als knock-out criterium? Mocht één Inschrijver bijvoorbeeld aan één van deze Eisen niet of niet volledig kunnen voldoen, leidt dan direct tot uitsluiting?	Ja, aan alle gestelde eisen dient leverancier zich te committeren. Indien inschrijver zich niet kan conformeren aan de gestelde eisen, is het niet mogelijk om een geldige inschrijving in te dienen.
211	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 1.0	Algemeen	Mocht er op dit moment niet (volledig) aan een bepaalde Eis worden voldaan maar dit wel op de roadmap staan, wordt dit dan door ProRail geaccepteerd?	Zie NvI 210.
212	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 1.0	Eis 4.5.4.	Zou ProRail nader kunnen toelichten wat ze verwacht van de functionele werking van de 'virtuele assistenten'?	ProRail verwacht van virtuele assistenten geautomatiseerde ondersteuning, bijvoorbeeld ter ondersteuning van de servicedesk.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
213	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 1.0	Eis 4.6.2.	Graag zouden wij als Inschrijver goed willen begrijpen wat ProRail exact verwacht van XLA support om een goede doorvertaling te kunnen maken naar (de implementatie van) de ITSM oplossing danwel na te kunnen gaan in hoeverre de huidige invulling van de Roadmap voorziet in deze behoefte. Zou ProRail zodoende kunnen specificeren wat ze exact verwacht van XLA support en welke (onderdelen van) NEN normeringen hierin centraal zullen staan?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Eis 4.6.2. is komen te vervallen.
214	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 1.0	Eis 4.7.2.	Vervolg vraag op vraag 9 uit NVI 1 Het aanbieden van de IT Asset life cycle management oplossing van deze Inschrijver is gebaseerd op het aantal van toepassing zijnde Assets. Het totaal aantal CI's (+/- 150.000) geeft niet voldoende inzage om een goede inschatting te kunnen maken voor welke van deze CI's een de IT Asset life cycle management oplossing licentie benodigd is. Is het daarom mogelijk voor ProRail om een onderverdeling / specificering te geven van alle CI typen en de bijbehorende hoeveelheid?	Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier. Zie Tabel 2 Aantal CI's en types.
215	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 1.0	Eis 4.7.4.	Vervolg vraag op vraag 9 uit NVI 1 Het aanbieden van de Discovery oplossing van deze Inschrijver is gebaseerd op het aantal van toepassing zijnde computer devices. Het totaal aantal operationele CI's (+/- 81.000) geeft niet voldoende inzage om een goede inschatting te kunnen maken voor welke van deze CI's een Discovery licentie benodigd is. Is het daarom mogelijk voor ProRail om een onderverdeling / specificering te geven van alle CI typen en de bijbehorende hoeveelheid? Het is onder andere specifiek van belang voor deze Inschrijver om te weten hoeveel operationele Servers en Client computers onderdeel uit maken van het totaal aantal CI's.	Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier. Zie Tabel 2 Aantal CI's en types.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
216	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 1.0	Eis 4.10.10.	Vervolg vraag op vraag 25 in NVI 1 Aangezien er een Cloud / SaaS oplossing is uitgevraagd zal de responsetijd niet alleen afhankelijk zijn van het interne ProRail netwerk maar ook van bijvoorbeeld de internet verbinding. Inschrijvers zullen nooit een garantie kunnen afgeven indien er bepaalde elementen van invloed zijn (zoals de snelheid van de aanwezige internet verbinding) waar ze geen invloed op hebben. Vandaar het verzoek van deze Eis te schrappen of te herformuleren.	Inschrijver kan rekening houden met 2 actieve 1GB verbindingen, met een niet gegarendeerde gemiddelde round-trip delay van 5 miliseconden binnen Nederland. 3 seconden response tijd is niet gekoppeld aan acties, maar aan de reactie van de ITSM oplossing. ProRail zal eis 4.10.10 niet schrappen of herformuleren.
217	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 1.0	Eis 4.10.10.	Kan ProRail aangeven met welke 'latency' er maximaal en met welke bandbreedte er minimaal rekening kan worden gehouden? En kan worden aangegeven voor welke acties binnen de ITSM oplossing deze '3 seconden response tijd' Eis van toepassing is?	Inschrijver kan rekening houden met 2 actieve 1GB verbindingen, met een niet gegarendeerde gemiddelde round-trip delay van 5 miliseconden binnen Nederland. 3 seconden response tijd is niet gekoppeld aan acties, maar aan de reactie van de ITSM oplossing.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
218	Bijlage 7 Conceptovereenkomst 2.0	Paragraaf 7 Vergoeding en indexering	In Paragraaf 7.2 van document 'Bijlage 7 Conceptovereenkomst 2.0' is de volgende tekst opgenomen: "De jaarlijkse vergoeding voor de te leveren Gebruiksrechten (C1) en het daadwerkelijk beschikbaar stellen en houden van de Oplossing en van supportdiensten (B3) is een all-in vergoeding op basis van een abonnementsmodel en omvat in ieder geval, maar niet gelimiteerd tot, het ongelimiteerde gebruik van de SaaS Oplossing binnen en bij Opdrachtgever (inclusief opdrachtnemers van Opdrachtgever), inclusief netwerk- en interfacekoppelingen, storage/Back-up en recovery, Single Sign On via de Active Directory van Opdrachtgever, platform-, applicatie- en technisch beheer, security- en bug fixes en product updates naar de laatste in de markt aangeboden versies." Het ongelimiteerde gebruik van de SaaS Oplossing binnen en bij Opdrachtgever impliceert dat het gebruiksrecht niet beperkt is tot het aantal aa te kopen licenties maar ongelimiteerd. Ongelimiteerd gebruik in deze vorm is voor elke SaaS leverancier onacceptabel. Graag doen we ProRail het verzoek om 'ongelimiteerd gebruik van de SaaS Oplossing' te wijzigen naar 'het gebruik van de SaaS oplossing gelimiteerd tot het aantal aangekochte SaaS-licenties'.	Zie de gewijzigde Concept overeenkomst.
219	Bijlage 7 Conceptovereenkomst 2.0	Paragraaf 8 Facturering, verschuldigdheid en betaling	Vervolg vraag op vraag 75 uit NvI 1 Voor nagenoeg alle SaaS-leveranciers is het niet acceptabel om vanaf de startdatum van het contract SaaS-licenties niet jaarlijks vooraf in rekening te kunnen brengen. Mede omdat vanaf dit moment ook kosten in rekening worden gebracht door de betreffende Cloud provider. Het verrekenen van deze kosten met het all-in uurtarief voor implementatiewerkzaamheden is geen aanvaardbaar alternatief. Wij verwachten dat het aantal Inschrijvers beperkt zal blijven tot een minimum als ProRail niet bereid is om potentiële SaaS-leveranciers op dit gebied tegemoet te komen. Daarom nogmaals het verzoek aan ProRail om dit heroverwegen en te accepteren dat SaaS-licenties jaarlijks vooruit gefactureerd mogen worden vanaf de startdatum van het contract. Als ProRail hier niet mee instemt, dan vertrouwen wij op	Zie het nieuw geformuleerde antwoord op NvI 75.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
220	Annex 14.18		Wat is de relatie van de Stuurgroep ITSM in relatie tot de transitie en welke rollen zitten hier in?	Op basis van logisch redeneren lijkt de kans klein dat dit kan gebeuren. ProRail is echter niet in staat om in de toekomst te kijken, om te kunnen bepalen of iets mogelijk is of niet.
221	Annex 14.7.3/4.7.4.		Dient het voor dit punt ook mogelijk te zijn om Assets in de cloud te ontdekken?	Assets in de cloud ontdekken is een kwaliteitsaspect, zie paragraaf 4.2.4 van de aanbestedingsleidraad. Het is onderdeel van Kwaliteitscriterium 4.
222	Leidraad aanbesteding2.2.3.6 / Pag 11		In de eerste alinea wordt geschreven over een 'Veilig Bewust Certificaat (VBC)'. Aanbieder beschikt uiteraard over ISO27001 certificering. Is dit voldoende of vergelijkbaar aan dit VBC?	VBC was illustratief opgenomen als voorbeeld. In deze aanbesteding is het VBC niet van toepassing.
223	Leidraad aanbesteding4.2.1 / Pag 17		ProRail verwacht een Transitieplan als product en dat dit 8 pagina's van omvang moet zijn. Ervaring leert dat 8 pagina's te krap is zeker als er Images in worden verwerkt. Is het mogelijk om het aantal pagina naar 10 op te hogen?	Ja, het aantal is opgehoogt naar 10 pagina's. Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier
224	Annex 13,6		Het is de verwachting dat de tool Xtraction vervangen wordt door de nieuwe ITSM tool. Wat is het precieze gebruik van die tool en welke specifieke functionaliteit dient door de nieuwe tool vervangen te worden?	Xtraction is een rapportage oplossing van de leverancier Ivanti en wordt gebruikt voor een verscheidenheid aan rapportages over de huidige ITSM oplossing heen. Zie paragraaf 4.4 van het PvE voor de gestelde eisen en paragraaf 4.2.2. van de aanbestedingsleidraad voor KC2.
225	Leidraad aanbesteding4.2.1 / Pag 17		ProRail verwacht een Transitieplan als product. In Bijlage 8 - Checklist in te dienen documenten wordt dit plan nergens gevraagd. Behoort dit tot het gunningscriterium Kwaliteit (waarvan de paragrafen 5.3.2.2 en 5.3.2.3 ontbreken)?	Ja, dit maakt een onderdeel uit van de aan te leveren documenten bij het onderdeel KC1. Zie ook NVI 246.
226	Annex 13.5		In 3.5 wordt aangegeven hoeveel CI's er door ProRail worden gebruikt. Kan ProRail aangeven welke type CI's er worden gebruikt en hoeveel CI's er ongeveer per type worden geregistreerd	Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier. Zie Tabel 2 Aantal CI's en types.
227	Aanbestedingslijdraad4.2.2		welke taal eisen zijn er voor de demonstratie video?	Nederlands of Engels

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
228	Annex 14.1.8		De genoemde SLA tijden wijken af van wat wij standaard aanbieden. Hoe bindend zij de SLA tijden die ProRail noemt?	De SLA tijden zijn bindend. De SLA tijden van de inschrijver mogen in het voordeel van ProRail scherper zijn. Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier. Specifieke eisen aan functiehersteltijden en oplostijden worden niet meer gesteld. Zie Eis 7: Aanbestedingsleidraad Service level agreement (SLA).
229	Annex 14.1.8		Is het voor het bieden van support nodig om een laptop van ProRail te gebruiken? Is het daarnaast de verwachting van ProRail dat het support op locatie wordt aangeboden?	Het is niet nodig om een laptop van ProRail te gebruiken voor het bieden van support. Enkel gedurende de transitie wordt support op locatie verwacht. Er zijn geen verdere eisen bepaald dan opgenomen in Annex 1.
230	Annex 13,5		Is de lijst met processen die genoemd worden in de kolom "Processen" ook de processen die in scope zijn voor de transitie naar de nieuwe ITSM tool?	Zie Tabel 3 ITIL Processen in scope van de implementatie in Annex 1.
231	Annex 13,5		In de lijst met genoemde processen staat het proces Workorders. Kan ProRail wat meer achtergrond geven over de aard van dit proces en of hier alleen interne of ook externe gebruikers bij betrokken zijn. Indien externe gebruikers er gebruik van maken, hoeveel zijn dat er ongeveer?	Workorders zijn taken die door afdelingen uitgevoerd moeten worden. Bijvoorbeeld een workorder voor het uitvoeren van een controle of schrijven van een document. De gebruikers zijn onderdeel van de gebruikerspopulatie van de ITSM oplossing. Het aantal acht ProRail niet relevant.
232	Annex 14.15.2		Hoeveel beheerders moeten er getraind worden?	2 tot 5 beheerders
233	Annex 14.17.9		Wat wordt bedoeld met Afhandelsscenario's?	Scripts waarin staat beschreven hoe op een gestandaardiseerde manier een incident kan worden opgelost of een taak kan worden uitgevoerd
234	Bijlage 8 - Checklist in te dienen documenten - Eis 3: ErvaringseisenPag 1		Wat verstaat ProRail hier onder een Certificaat? Waaraan moet een Certificaat voldoen?	Het certificaat van de primaire opdrachtgever inzake de goede uitvoering is vormvrij.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
235	Annex 14.10.25		Kan ProRail aangeven wat haar verwachting is van "grafische manier van inzichtelijkheid"	Een visuele manier zodat voor de gebruiker duidelijk is dat er een bepaalde wachttijd is, zoals middels een klok of zandloper.
236	Opleiden		Heeft ProRail een voorkeur voor de vorm van het geven van trainingen van gebruikers(bv. Train de Trainer)?	Zie par 4.18 Annex 1 voor de eisen mbt training gedurende de transitie. Zie par 4.15 van Annex 1 voor de eisen mbt training na de transitie. De inschrijver draagt zorg voor de trainingen en instructies. ProRail speelt geen rol bij het geven van de trainingen.
237	Bijlage 8 - Checklist in te dienen documenten - Eis 1: UitsluitingscriteriaPag 1		Verwacht ProRail de gevraagde drie documenten (Gedragsverklaring aanbesteden, Uittreksel Handelsregister, Verklaring Belelastingdienst bij indiening van de offerte? Of pas op verzoek door ProRail?	Deze dient u bij de inschrijving te voegen.
238	Aanbestedingsleidraad4.2.3		Bij deze paragraaf komt het ons over dat ProRail op zoek is naar een risico mitigatie rond het bouwen van integraties met andere systemen. Het lijkt ons dat ProRail dan voornamelijk zekerheid wil hebben over de mogelijkheden van de ITSM oplossing en wil weten of deze standaard integraties bied. Ons voorstel is dan ook om dit punt zo aan te passen dat de inschrijver niet hoeft aan te geven dat ze zelf deze interface bij 2 externe klanten heeft neergezet maar aangeeft dat dit standaard beschikbaar is op het platform en dat dit door de producent van de ITSM oplossing bij verschillende klanten is gerealiseerd	Uw opmerking is terecht. Deze opmerking is verwerkt in paragraaf 4.2.3. Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier.
239	Annex 14.9.6		Met welke versie van SAP dient er een koppeling mogelijk te zijn?	Gedurende de transitie zal er een koppeling met SAP EAM gemaakt moeten worden via de TIBCO ESB van ProRail, zie wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier.
240	Annex 14.8.15		Kan ProRail aangeven hoe in haar huidige ITSM omgeving gebruik wordt gemaakt van de genoemde doorlooptijden?	Afhankelijk van het proces is in de ITSM oplossing een of geen doorlooptijd ingenomen. De doorlooptijd dient als signaal functie.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
241	Annex 14.1.11		Wat is het achterliggende requirements om via ProRail.nl hostnames de nieuwe ITSM oplossing te benaderen als gebruiker?	Eenduidigheid en gebruikersgemak.
242	Annex 14.1.8		Is het de verwachting van ProRail om gebruik te maken van 4 omgevingen (OTAP)?	Zie eis 4.1.8. ProRail zal gebruik maken van TAP.
243	Annex 14.17		Er wordt gesproken over 24X7 support. Kan dit via remote support worden gedaan? Vallen hier ook de integraties onder en zo ja hebben de systemen waar mee wordt geïntegreerd ook 24X7 support?	Met betrekking tot de eisen in paragraaf 4.17 van Annex 1 wordt remote support verwacht. Zie wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Ja, uitgangspunt is dat integraties die in een keten met gelijke beschikbaarheid zitten onder support moeten vallen.
244	Bijlage 72,2		De genoemde documenten als Voorwaarden, Bestek, Verwerkersovereenkomst ontbreken. Kan ProRail deze alsnog beschikbaar stellen?	Zie gepubliceerde aanbestedingsdossier, bijlage 7, 7a en 7b.
245	Aanbestedingsleidraad 4.3		Kan ProRail aangeven welke rollen er onderdeel zullen zijn van het multidisciplinaire beoordelingscommissie?	De beoordelingsleden van de commissie zijn functionarissen die zich bezig houden met het Beheer, de Architectuur, Business Informatie, Projectmanagement, Service Level Management en Proces & Support.
246	Bijlage 8 - Checklist in te dienen documenten Gunningscriterium Kwaliteit		Bij de Gunningscriterium Kwaliteit wordt aangegeven "Schriftelijke beantwoording van KC2 en KC3 volgens de instructies in respectievelijk de paragrafen 5.3.2.2 en 5.3.2.3 van de Aanbestedingsleidraad". Beide paragrafen bestaan niet in het genoemde document. Daarnaast zijn er ook KC1 en KC4, zouden deze twee onderwerpen ook onderdeel moeten zijn van dit item?	Zie gepubliceerd aanbestedingsdossier, bijlage 8 is aangepast. Hetgeen in de leidraad is opgenomen onder het hoofdstuk gunningscriterium is leidend.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
247	Leidraad openbare aanbesteding ITSM-oplossing4.1		Er wordt gesproken over een "all-in uurtarief voor implementatiewerkzaamheden op regiebasis met een maximum van €1.000.000,00". Dit lijkt een fout te zijn. Wat is het correcte tarief voor dit item?	Zie wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, par 4.1 in de Aanbestedingsleidraad. Met het benoemde maximum wordt bedoeld dat de stelpost voor de transitiefase tot max. €1.000.000,00 gefactureerd kan worden. Na ingangsdatum van de Overeenkomst kan de gecontracteerde inschrijver (opdrachtnemer) op basis van een deugdelijk onderbouwde offerte aanspraak maken op (een deel) van dit bedrag waarbij het te hanteren uurtarief in deze offerte gelijk dient te zijn aan het in diens Aanbieding geoffreerde integrale all-in gemiddelde uurtarief voor 'Applicatiebeheer' in Annex 2 – Prijzenformulier v3.0. Zie ook de instructie in paragraaf 4.1 van de Aanbestedingsleidraad, 'stelpost transitiefase'.
248	Bijlage 4		Door middel van het aankruisen van dit blokje verklaart inschrijver te voldoen aan de 'Taaleis' zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad paragraaf 5.2.3. Klopt de verwijzing naar deze paragraaf wel?	Zie gepubliceerd aanbestedingsdossier, bijlage 4 is aangepast.
249	Annex 13.5		ProRail geeft dat er in de huidige tool gebruik wordt gemaakt van het Servicerequest fulfillment Process. Kan ProRail aangeven of er hier gebruikt wordt gemaakt van een catalogus met standaard verzoeken, hoeveel type verzoeken er zijn en de complexiteit van deze verzoeken?	Ja, er wordt gebruik gemaakt van een catalogus met standaard verzoeken. Deze verzoeken worden middels 250+ formulieren in SSP aangevraagd. Voor ongeveer 10% van de verzoeken is sprake van automatisering, bijvoorbeeld met Opentext NetIQ.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
250	Annex 2		Leveranciers van de SAAS-oplossing leveren alleen vaste prijzen voor een duur van maximaal 5 jaar. De groei van het aantal gebruikers is mede bepalend voor de licentiekosten. Kan ProRail een model verstrekken waarbij de prijzen per jaar exacter kunnen worden beschreven?	ProRail heeft met v3.0 een herziene versie van Annex 2-Prijzenformulier gepubliceerd waarin de prijzen voor de gevraagde SaaS-abonnementen apart geoffreerd dienen te worden. De te offrenen stuksprijzen dienen gebaseerd te zijn op de benoemde maximale gebruikersaantallen. Facturatie geschiedt vervolgens op basis van de geoffreerde stuksprijzen én op basis van daadwerkelijk gebruik. Zie wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Zie Tabel 4 overzicht gebruikers in Annex 1.
251	Annex 14.19		Zijn er met de leverancier van het huidige systeem afgesproken gemaakt rond "Re-Transitie" en kunnen wij van hun de informatie en medewerking verwachten zoals die in deze paragraaf van de inschrijver verwacht wordt?	Deze afspraken zijn (nog) niet gemaakt. Voor de huidige ITSM oplossing geldt dat ProRail het eerste aanspreekpunt is en indien nodig leveranciers bijschakeld worden.
252	Annex 14.18		Heeft ProRail een duidelijke behoefte voor een gefaseerd go live aanpak, een big bang of is het aan de inschrijver om met een advies te komen?	Het is aan inschrijver om met een advies te komen. Beschreven is dat de transitie start op het moment van de ingangsdatum van het contract en dient binnen twaalf maanden afgerond te zijn. ProRail laat aan inschrijver over hoe een transitie in de bovenstaande periode het beste kan plaatsvinden. Zie ook 4.2.1 van de Leidraad Kwaliteitscriterium KC1: Transitieplan .

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
253	Annex 14.18		Kan ProRail aangeven wat "een beperkte aantal CI's en meldingen" is dat gemigreerd moet worden?	Uitgaande van een goed werkende autodiscovery voor CI's is het de verwachting dat er een beperkt deel op andere wijze overgezet dient te worden, met als doel een compleet CMDB. Voor meldingen geldt dat hetgeen in Annex 1, par 4.18 is aangegeven komt te vervallen. Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier.
254	Annex 1 - 1.4		Bij de markttoets wordt als één van de punten genoemd "focus op verandermanagement" Bij implementatie van nieuwe ITSM oplossingen zien wij verandermanagement als onderdeel van zo'n traject om een nieuwe tool succesvol te gaan gebruiken. Hoe kijkt ProRail naar verandermanagement als onderdeel van deze aanbesteding?	ProRail deelt uw mening dat verandermanagement nodig is om een ITSM tool succesvol in gebruik te nemen. Uitgangspunt is dat ProRail de regie heeft over het verandermanagement. Inhoudelijke relevante onderdelen van de transitie zoals beschreven in het PVE paragraaf 4.18, bijvoorbeeld trainingen, worden uitgevoerd door de leverancier.
255			vervallen	
256	Aanbestedingsleidraad ITSM	4.2.1 "De mate en wijze waarop inschrijver de eindgebruikers en key - users van ProRail zal gaan ontlasten tijdens de transitie inclusief de migratie van de data uit de huidige ITSM-oplossing."	Welke gegevens moeten worden gemigreerd van de huidige ITSM/SSP-oplossing naar de nieuwe ITSM-oplossing? Is het nodig om de informatie van master/mega data en inventaris (locaties, organisatie-informatie, configuratie-items etc.) te migreren? Is het nodig om tickets te migreren vanuit de verschillende processen - incidenten, problemen, verzoeken, enz.? Zoja, voor welke processen met wilt u tickets migreren? Welke tickets moeten worden gemigreerd? Alle tickets of een subset (bijvoorbeeld tickets gesloten/open in de afgelopen X jaar)? Kunt u deze requirement detailleren?	Het is ProRail niet duidelijk wat u verstaat onder master/mega data. Mocht er relevante data in de huidige oplossing zitten kan die overgenomen worden. Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Zie NvI 253 met betrekking tot CI's en meldingen.
257	Aanbestedingsleidraad ITSM	4.1.6. De aangeboden ITSM-oplossing dient blijvend te voldoen aan (de actuele versie van) het ProRail Informatie Beveiligingsbeleid (IBB). De huidige versie is 1.6 - zie Annex 1.1	Waar kunnen we afwijkingen en een beschrijving van onze oplossing, levering en de wijze van implementatie beschrijven?	ProRail accepteert geen afwijkingen.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
258	PvE Cisco Levering 2021 3.5 Kaders en kencijfers	1300 backend gebruikers, waarvan 350 concurrent	Hoeveel gebruikers worden bedoeld? 1300 <u>waarvan</u> 350 dus 950 named en 350 concurrent. ? Of wordt bedoeld dat 350 concurrent gebruiker in een ratio van +/- 1:3 1300 gebruikers betreft?	Zie wijzigingen in het aanbestedingsdossier. Zie Tabel 4 Overzicht gebruikers.
259	Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 2.0	4.1.4 De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid voor verschillende (interne) klanten een logisch gescheiden omgeving in te richten.	Kunt u aangeven hoe verschillende (interne) klanten logisch gescheiden omgeving zullen gebruiken?	Verschillende afdelingen van ProRail hebben hun 'eigen' omgeving in de oplossing waarin ze hun eigen proces zoals incidentmanagement hebben, met eigen workflows/classificaties etc.
260	Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 2.0	4.8.11 De ITSM-oplossing biedt standaard functionaliteit voor het opnemen, bijhouden en gebruiken van uitvraagscripts die gebruikt kunnen worden in meldingen.	Op welke wijze wenst u uitvraagscripts te gebruiken in meldingen?	Tijdens de afhandeling van een melding dient de oplossing op de juiste momenten de juiste informatie te vragen danwel tonen die een gebruiker ondersteunt bij het afhandelen van de melding.
261	ARBIT 2022	32.3 . Na afloop van de Overeenkomst retourneert of vernietigt Wederpartij, dit naar keuze van Opdrachtgever, onverwijld alle haar door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere zaken (waaronder begrepen gegevensdragers). Wederpartij informeert Opdrachtgever indien wettelijke voorschriften het onverwijld vernietigen naar haar mening verhinderen	Kunt u bevestigen dat dit beperkt blijft tot klantspecifieke informatie en informatie verbonden aan deze unieke installatie?	Ja beide.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
262	ARBIT 2022	32.4 Na afloop van de Overeenkomst retourneert of wist Wederpartij, dit naar keuze van Opdrachtgever, onverwijld alle haar door Opdrachtgever verstrekte, en op basis daarvan in opdracht van Opdrachtgever, gegenereerde gegevens, inclusief persoonsgegevens. Wederpartij zorgt ervoor dat, vanaf het door Opdrachtgever bepaalde moment en, indien toepasselijk, niet eerder dan na retournering, deze gegevens van haar systemen en ARBIT-2022 22/37 systemen van haar onderaannemers worden gewist (inclusief verwijderen van kopieën). Wederpartij informeert Opdrachtgever indien wettelijke voorschriften het onverwijld wissen naar haar mening verhinderen	Kunt u bevestigen dat dit beperkt blijft tot klantspecifieke informatie en informatie verbonden aan deze unieke installatie?	Ja beide.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
263	Nvl 1	Vraag 92	In uw antwoord op vraag 92 omtrent de onbeperkte aansprakelijkheid bij schending van intellectuele eigendomsrechten (in zake ARBIT §26.4c) verwijst u naar de analoge toepassing van de AVG. Gegadigde kan dit antwoord niet plaatsen en vermoedt een vergissing, namelijk een verwisseling met het antwoord op de vraag omtrent ARBIT §26.4d. Kunt u uw antwoord op vraag 91 en 92 herformuleren?	Correct, dit betreft inderdaad een vergissing. Het antwoord op vraag 91 kan echter ongewijzigd in stand blijven, het antwoord op vraag 92 moet zijn: Nee, deze wordt niet buiten toepassing verklaard. Met artikel 26.4 sub c wordt bepaald dat aansprakelijkheid in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8 ARBIT niet wordt beperkt door de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.2 en 26.3. Dit past ook binnen de systematiek van artikel 8 ARBIT, in het bijzonder artikel 8.5, waarin is bepaald dat Opdrachtnemer ProRail vrijwaart van aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten. Het risico op schending van intellectuele eigendomsrechten ligt in dit geval ook volledig bij de opdrachtnemer, ProRail heeft hier op geen enkele wijze invloed of zicht op. Het ontgaat ProRail daarom waarom het onredelijk is dat Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld kan worden.
264	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 2.0	2.2 Scope / Transitie / Bullet 5	"overzetten van (een deel van de) huidige ITSM-database naar de geleverde ITSM-oplossing;". Welke deel van huidige database betreft dit betreft dit en om weke data gaat dit? Is dit master data, transactionele data (lopende en/of afgesloten tickets) en zo ja, tot hoe ver terug in de tijd wil ProRail dat deze wordt overgezet?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier. Zie Nvl 256.
265	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 2.0	4.18 Transitie / Bullet 9	"Opleveren van een transitieplan voor het migreren van data". Welke data betreft dit? Is dit master data, transactionele data (lopende en/of afgesloten tickets) en zo ja, tot hoe ver terug in de tijd wil ProRail dat deze wordt overgezet?	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier, 4.18 bullet 9.
266	Bijlage 8 - Checklist in te dienen documenten	Gunningscriterium Kwaliteit	ProRail schrijft dat KC2 en KC3 beantwoord dienen te worden volgens de instructies in respectievelijk de paragrafen 5.3.2.2 en 5.3.2.3 van de Aanbestedingsleidraad Is onze aanname correct dat ProRail hier KC3 en KC4 bedoelt?	Bijlage 8 is aangepast.

Nr.	Document	Paragraaf/eis/bepaling	Vraag gegadigde	Antwoord
267	Bijlage 8 - Checklist in te dienen documenten	Gunningscriterium Kwaliteit	ProRail schrijft dat KC2 en KC3 beantwoord dienen te worden volgens de instructies in respectievelijk de paragrafen 5.3.2.2 en 5.3.2.3 van de Aanbestedingsleidraad. Beide paragrafen bestaan niet. Kan ProRail die toevoegen / inzicht geven in hoe de kwaliteitscriteria beantwoord dienen te worden?	Bijlage 8 is aangepast.
268		Eis 4.6.2.	Herooverweging XLA support, eis 4.6.2.	
269			ITIL 4 eisen > aangepast	Zie de wijzigingen in het gepubliceerde aanbestedingsdossier
270			Gebruikers verduidelijking	Ter verduidelijking kan ProRail het volgende aangeven: Frontend gebruikers (alle SSP gebruikers): 8000 Waarvan 1300 gebruikers ook toegang hebben tot de backend. Waarbij van de 1300 gebruikers: - Kijkaccount: 250 - Approvers: 250 - Admins: 5 - Named: 5
271			Nadere toelichting met betrekking tot aantallen en typen CI's ter verduidelijking op Nvl vragen 9, 73, 133, 135. Zie ook 214, 215 en 226.	