

Ref. nr. Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2 Juridisch	ARBIT2022, Artikel 34	Dit artikel noemt aansprakelijkheid en garanties welke inschrijver in het kader van de overeenkomst aan de aanbestedende dienst als zijnde bepalingen welke na beëindiging van de overeenkomst voortduren. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om deze bepalingen niet langer dan de overeengekomen looptijd van de overeenkomst voort te laten duren. Inschrijver is immers van mening dat deze bepalingen niet na beëindiging van de overeenkomst van relevantie zijn. De aanbestedende dienst heeft immers – in het geval zij na beëindiging van de overeenkomst van mening is dat de inschrijver haar garanties niet is nagekomen c.q. aansprakelijk is – het recht beroep te doen op de wettelijke bepalingen, waaronder art. 6:162 BW. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord. Het voortduren van bepalingen omtrent garanties en aansprakelijkheid na afloop van de overeenkomst is essentieel om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de geleverde diensten te waarborgen. Dit beschermt de aanbestedende dienst tegen latere gebreken of tekortkomingen die tijdens de contractperiode zijn ontstaan. Het uitsluiten van deze bepalingen na de contractperiode zou de aanbestedende dienst kwetsbaar maken voor problemen die pas later aan het licht komen. Hoewel wettelijke bepalingen zoals art. 6:162 BW belangrijk zijn, bieden zij niet dezelfde specifieke bescherming als contractuele garanties of garanties volgend uit de ARBIT.
3 Juridisch	ARBIT2022, Artikel 34	Dit artikel noemt het na beëindiging van de overeenkomst tussen de aanbestedende dienst en de inschrijver voortduren van bepalingen omtrent geheimhouding, garanties en aansprakelijkheid. Bepalingen omtrent geheimhouding welke niet in contractjaren worden gelimiteerd zijn volgens inschrijver niet rechtmatig. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het tot 3 jaren na beëindiging van de overeenkomst voortduren van de geheimhoudingsverplichting?	Niet akkoord. Nee, wij gaan hiermee niet akkoord. De geheimhoudingsverplichting is essentieel om de vertrouwelijkheid van gevoelige informatie te waarborgen, zowel tijdens als na de looptijd van de overeenkomst. Het beperken van deze verplichting tot slechts 3 jaar na beëindiging van de overeenkomst is onvoldoende om de belangen van de aanbestedende dienst adequaat te beschermen. Gevoelige informatie kan nog steeds van groot belang zijn na deze periode, en een onbeperkte geheimhoudingsverplichting is daarom noodzakelijk om ervoor te zorgen dat deze informatie te allen tijde beschermd blijft.
4 Juridisch	ARBIT2022, Artikel 26.3	Dit artikel beperkt aansprakelijkheid - waarvan niet persoons- en zaakschade en de daaruit voortvloeiende schade - tot maximaal 4 maal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis. Artikel 26 ARBIT 2022 noemt echter geen limitering van aansprakelijkheid voor zover indirecte schade. Omdat een aanvaarding van indirecte schade zou resulteren in een ongelimiteerde aansprakelijkheid verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst om aansprakelijkheid te beperken tot directe schade. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord. Wij vinden dat dit artikel zowel directe als indirecte schade betreft. Het beperken van aansprakelijkheid tot alleen directe schade zou de aanbestedende dienst onvoldoende beschermen tegen de mogelijke gevolgen van nalatigheid of andere contractbreuken door de inschrijver. Daarom is het noodzakelijk om de huidige bepalingen te handhaven om een evenwichtige en adequate bescherming te waarborgen voor alle soorten schade die kunnen voortvloeien uit de overeenkomst.
5 Juridisch	ARBIT2022, Artikel 26.1 & Artikel 26.2	Deze artikelen limiteren de aansprakelijkheid (voor zover persoons- en zaakschade EN de daaruit voortvloeiende schade betreft) tot een bedrag van 1.250.000 EUR per gebeurtenis. Hier wordt echter geen vermelding gemaakt van limitering van aansprakelijkheid per contractjaar/kalenderjaar. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst derhalve om de aansprakelijkheid per contractjaar te limiteren tot 2.500.000 EUR. Inschrijver zou anderszins een ongelimiteerde aansprakelijkheid accepteren. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord.

6 Juridisch	ARBIT2022, Artikel 12.3	Dit artikel noemt een door de inschrijver te leveren garantie op herstel van gebreken op diens producten/diensten, waarvan voor de duur van 12 maanden. Echter, de inschrijver kan deze garantie niet ten alle tijde garanderen, waarvan bijvoorbeeld in het geval van het leveren software. Gezien het aard van het product levert een softwarefabrikant immers in verreweg de meeste gevallen geen 12 maanden garantie. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de garantietermijn van 12 maanden niet op software producten van toepassing te laten zijn. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord.
7 Juridisch	ARBIT2022, Artikel 11.1	Dit artikel noemt dat de aanbestedende dienst niet gehouden is haar betalingsverplichting te voldoen, indien zij het product/de dienstverlening (nog) niet heeft geaccepteerd. Art. 11.2 ARBIT 2022 noemt een acceptatietermijn van 30 dagen na op -/aflevering door de inschrijver. Inschrijver ziet deze termijn als disproportioneel en niet gebruikelijk in de IT branche. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst deze termijn te verkorten naar een termijn van 7 dagen na op -/aflevering. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord.
8 Juridisch	Bijlage G Model verwerkersovereenkomst	De aanbestedingsstukken bevatten een concept verwerkersovereenkomst. Inschrijver acteert als intermediair/reseller van software in deze aanbesteding. Bij het opstellen van een verwerkersovereenkomst is het belangrijk om te bepalen wie daadwerkelijk verwerker is. Om dit te kunnen vaststellen, dient de data gevolgd te worden. Bij het leveren en/of verhuren van licenties c.q. gebruiksrechten (zoals opgenomen in de scope van deze aanbesteding) is nimmer sprake van het verwerken van persoonsgegevens. Dit aangezien Inschrijver simpelweg géén toegang tot enige persoonsgegevens heeft. Een verwerkersovereenkomst kan dan ook niet van toepassing zijn op de onderhavige (raam)overeenkomst en dient in dat geval enkel afgesloten te worden in het geval een softwarefabrikant persoonsgegevens verwerkt. In dergelijke gevallen zal Inschrijver de concept verwerkersovereenkomst meesturen met de uitvraag naar de desbetreffende softwarefabrikant. In het geval dat de desbetreffende fabrikant aangemerkt wordt als verwerker van persoonsgegevens zal gegadigde volledig meewerken en zich maximaal inspannen de verwerkersovereenkomst te laten ondertekenen door de desbetreffende software fabrikant (verwerker). Echter, Inschrijver kan niet op voorhand akkoord geven dat de desbetreffende fabrikant (en de verwerker van de persoonsgegevens) de concept verwerkersovereenkomst accepteert. Graag uw akkoord.	We bevestigen uw uitleg. Strikt genomen zal er wel sprake zijn van enige verwerking van persoonsgegevens door Inschrijver. De AVG heeft wat dat betreft een zeer ruime scope. Deze verwerking zal echter dusdanig gering zijn qua omvang en impact dat we geen verwerkersovereenkomst zullen afsluiten met Inschrijver.
9 Inhoud	3.4.1 Financiële en economische draagkracht	“... - het overleggen van een passende bankverklaring of een bewijs van een verzekering tegen beroepsrisico's;” Kunt u bevestigen dat de verzekering dient te voldoen aan de voorwaarden zoals gesteld in artikel 29.2 van de ARBIT 2022?	Dat bevestigen we.

10 Inhoud	Eis 1.36	“De door de Inschrijver uit te voeren dienstverlening bij een functionele uitvraag worden geacht onderdeel uit te maken van de door Inschrijver op te geven marge op het prijzenblad. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.” Wij willen benadrukken dat het leveren van deze dienstverlening kosten met zich meebrengt die niet gedekt kunnen worden door de marge. Daarom verzoeken wij u om de eis zodanig aan te passen dat het toegestaan is om een uurtarief in rekening te brengen voor de dienstverlening die wordt uitgevoerd bij een functionele uitvraag. Graag uw akkoord.	Wij gaan hier niet mee akkoord. De op te geven marge geldt voor alle uitvragen, zowel productgericht als functioneel: - Het grootste deel van de uitvragen zal productgericht zijn en vergen een beperkte impact op de workload van de Inschrijver. Hier is dus geen procesbegeleiding nodig. - Bij functionele uitvragen wordt alleen procesbegeleiding gevraagd en geen inhoudelijke beoordeling en beantwoording gevraagd en verwacht van Inschrijver. In de marge welke Inschrijver opgeeft, dienen ook de kosten voor de procesbegeleiding van functionele uitvragen te zitten. We kennen in de aanbesteding slechts één marge. De meeste uitvragen zullen productgericht zijn (dus zonder procesbegeleiding); hiervoor ontvangt Inschrijver dus ook de opgegeven marge, waarin de dekking voor de kosten voor procesbegeleiding van functionele uitvragen is opgenomen. Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver naar het totale plaatje aan uitvragen en te ontvangen marge kijkt. Op deze wijze kan Inschrijver bepalen hoeveel marge nodig is om ook de kosten voor procesbegeleiding bij functionele uitvragen gedekt te krijgen. Opdrachtgever is van mening dat de gestelde bandbreedte qua marge (1% t/m 3%) hiervoor voldoende ruimte biedt. Inschrijver dient een Plan van Aanpak op te stellen voor procesbegeleiding Functionele Uitvraag (zie paragraaf 4.4.3 “Procesbegeleiding Functionele Uitvragen”). Dat is akkoord.
11 Inhoud	Eis 1.29	“Inschrijver is akkoord dat opdrachtgever steekproefsgewijs een controle kan uitvoeren op de toegepaste marge op een Nadere Overeenkomst. Inschrijver werkt hieraan mee door de onderliggende factuur van Fabrikant te delen met Opdrachtgever.” In sommige gevallen verkrijgen wij onze softwarelicenties via distributeurs en niet direct van de fabrikant. Wij stellen daarom voor om deze eis uit te breiden met de mogelijkheid om ook de factuur van een distributeur te delen. Graag uw akkoord.	
12 Inhoud	Eis 1.17	“• De Inschrijver zorgt dat een kopie van de afleverbon/pakbon voorzien van alle serienummers door opdrachtgever te raadplegen en/of te downloaden is vanuit het digitale klantportaal.” Serienummers zijn typisch van toepassing op hardwareproducten en niet op softwarelicenties. Kunt u bevestigen dat dit een omissie betreft?	Genoemde zin wordt veranderd in: "De Inschrijver zorgt dat een kopie van de licentiekeys van de afgenomen software (indien van toepassing), door opdrachtgever te raadplegen en/of te downloaden is vanuit het digitale klantportaal."

13 Inhoud	Eis 1.15	“Softwarelicenties dienen binnen acht (8) werkdagen na binnenkomst van de bestelopdracht aan opdrachtgever geleverd te worden.” De levering van renewals is afhankelijk van de vervaldatum van de huidige licenties. In dergelijke gevallen is het niet altijd mogelijk om de nieuwe licenties binnen de gestelde termijn van acht werkdagen te leveren. Wij verzoeken u daarom om de leveringstermijn van acht werkdagen niet van toepassing te verklaren op renewals. Graag uw akkoord.	Niet akkoord, in deze eis is reeds een voorbehoud opgenomen indien Inschrijver hieraan niet kan voldoen. In genoemd voorbeeld bij deze vraag kan van dit voorbehoud gebruik worden gemaakt.
14 Inhoud	Eis 1.6	“Opdrachtgever is niet verplicht software af te nemen bij Inschrijver. Opdrachtgever is daarnaast gerechtigd om bij derden prijzen te mogen opvragen en deze voor te leggen aan Inschrijver zodat Inschrijver een aangepast voorstel kan aanbieden.” Inschrijver dient rekening te houden met alle voorwaarden en condities van deze aanbesteding. Wij verzoeken u daarom om de eis zodanig aan te passen dat, indien Opdrachtgever besluit prijzen van derden voor te leggen aan Inschrijver, deze prijzen getoetst worden in lijn met dezelfde voorwaarden en condities als die gelden binnen deze aanbesteding. Graag uw akkoord.	Dit is akkoord. De eis wordt gewijzigd in: "Opdrachtgever is niet verplicht software af te nemen bij Inschrijver. Opdrachtgever is daarnaast gerechtigd om bij derden prijzen, conform dezelfde voorwaarden en condities zoals afgesproken met de Inschrijver, te mogen opvragen en deze voor te leggen aan Inschrijver zodat Inschrijver een aangepast voorstel kan aanbieden.
15 Inhoud	Eis 1.34	“... voor wat betreft Microsoft acteert op het niveau van Licensing Solution Provider (LSP).” Kunt u bevestigen dat Inschrijver dient te beschikken over een LSP-certificering?	Opdrachtgever bevestigt dat Inschrijver en/of Onderaannemer van Inschrijver dient te beschikken over een LSP status. Indien dit de Onderaannemer betreft, wenst Opdrachtgever een direct contactpersoon te hebben bij deze Onderaannemer in relatie tot de Microsoft facturatie. Daarnaast dient Inschrijver te zorgen voor duidelijke communicatielijnen en op eerste verzoek van opdrachtgever ondersteunt bij escalaties.
16 Inhoud	7.1 Social Return	“In deze opdracht geven we Social return vorm door het stellen van een uitvoeringsvoorwaarde, dat de opdrachtnemer zich verplicht om voor een waarde van 2% van de marge de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen.” Gezien de aard van de dienstverlening binnen deze opdracht, die kapitaalintensief is in plaats van arbeidsintensief, is een social return verplichting in deze context niet proportioneel. Daarom verzoeken wij u om de social return verplichting voor deze aanbesteding te laten vervallen.	Niet akkoord.
17 Inhoud	Eis 1.31	Wij verzoeken u om ons toestemming te verlenen voor het opvragen van een Microsoft License Statement (MLS) bij Microsoft. Voor het verkrijgen van een MLS is het noodzakelijk dat wij een expliciete goedkeuring van u hebben, waaruit blijkt dat u instemt met het opvragen van de MLS door ons. Zou u een officieel document kunnen opstellen waarin u de volgende verklaring opneemt: “Hierbij verleent Provincie Noord-Brabant en BII12 toestemming aan alle gegadigden met betrekking tot de aanbesteding Software brokerdiensten, om bij Microsoft de Microsoft License Statement van Provincie Noord-Brabant en BII12 op te vragen.”	Hiertoe zijn wij bereid na voorlopige gunning.
18 Inhoud	Eis 1.31	Kunt u ons voorzien van informatie over het type Microsoft-contract dat u momenteel heeft, evenals de resterende looptijd van deze contracten?	Het betreft een Enterprise agreement met daaronder een ESA (Enterprise Subscription Agreement) en een SCE (Server Cloud Enrollment). Daarnaast is er nog een Unified Support overeenkomst. Na voorlopige gunning kunnen details worden verstrekt.

19 Inhoud	1.2.6 Omvang van de Raamovereenkomst	Om een beter inzicht te krijgen, zouden wij graag meer informatie ontvangen over de geschatte verdeling van de opgegeven waarden tussen Microsoft, Oracle en overige merken. Verzoek om ons te voorzien van een indicatie van de verdeling van de geraamde waarden tussen de genoemde softwaremerken.	Bijgaand de verdeling (op basis van jaarlijkse kosten): Microsoft: 15% Oracle: 1,4% Overig: 83,6%
20 Inhoud	3.4.1 Financiële en economische draagkracht	“De Inschrijver kan zijn financiële en economische draagkracht aantonen door: - het overleggen van een passende bankverklaring of een bewijs van een verzekering tegen beroepsrisico's; - overlegging van balansen of van balansuittreksels; - het overleggen van een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is.” De verzoeken om balansen of balansuittreksel en specifieke omzetgegevens te overleggen, bevatten bedrijfskritische informatie die wij als vertrouwelijke beschouwen en niet extern delen. Wij stellen voor om in plaats daarvan onze meest recente jaarrekening te delen, die een duidelijk beeld geeft van onze financiële stabiliteit. Deze jaarrekening geeft een volledig en transparant overzicht van onze financiële positie. Graag uw akkoord.	Dat is akkoord.
21 Inhoud	Bijlage 2	Bijlage 2 is als PDF-document gepubliceerd, welke Inschrijver niet kan invullen. Wij verzoeken u om een Word-document van deze bijlage te publiceren.	We hebben de Word versie nu bijgevoegd.
22 Inhoud	3.5.1 Referenties	“Per kerncompetentie moet Inschrijver één referentie overleggen. Als één referentie op alle kerncompetenties betrekking heeft, moet Inschrijver minimaal twee verschillende referenties voor de betreffende kerncompetenties aanleveren.” Wij zijn van mening dat het toestaan van één referent voor alle drie de competenties niet alleen efficiënter is, maar ook een meer geïntegreerd en holistisch beeld geeft van onze capaciteiten. Wij verzoeken u daarom om ook akkoord te gaan met één referent die alle drie de competenties dekt. Indien u niet akkoord gaat, graag uw toelichting.	We gaan hiermee akkoord.
23 Inhoud	1.2.3 Scope, 1. Software verwerving	U heeft in bijlage H enkel de huidige afname van BIJ12 opgenomen. Wij verzoeken u om ook de huidige afname van Provincie Noord-Brabant te delen.	We zullen nu ook de bijlage met afname PNB toevoegen.
24 Uitvoering	Commercieel vertrouwelijke vraag	Wij begrijpen dat de opdrachtnemer de facturerende partij moet zijn. Er bestaat echter een kans dat bepaalde fabrikanten het niet toestaan dat een eventuele onderaannemer factureert via de hoofdaannemer. Wij willen u hierbij vriendelijk verzoeken om hier een uitzondering voor te maken in deze (sporadische) voorkomende gevallen en dat in een dergelijke situatie de betreffende onderaannemer de opdrachtgever direct factureert. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Zie antwoord referentie nr. 15. Enkel in het geval van Microsoft kan er via een onderaannemer gefactureerd worden.
25 Juridisch	Concept Raamovereenkomst	Inschrijver acteert in de uitvoering van de raamovereenkomst als intermediair en is in de dienstverlening richting de Opdrachtgever afhankelijk van derden, te weten de softwarefabrikanten. Doordat deze fabrikanten de prijzen van producten soms wel maandelijks kunnen wijzigen is het voor inschrijver niet haalbaar om zich te confirmeren aan dit artikel. Het is dan ook uiteindelijk de softwarefabrikant die bepaalt (i) wanneer er een prijsverhoging, (ii) of er een prijsverhoging en (iii) welke prijsverhoging wordt doorgevoerd. Wij willen u derhalve vriendelijk verzoeken om artikel 3.2 van de raamovereenkomst hierop aan te passen. Graag ontvangen wij dan hierbij uw onderbouwde reactie?	Genoemde indexering in artikel 3.2 van de concept raamovereenkomst heeft enkel betrekking op de aangeboden marge en eventuele uurtarieven welke de Inschrijver in rekening brengt. Om ruis te voorkomen wordt artikel 3.2 aangepast naar: Leverancier mag de overeengekomen Marge, genoemd in artikel 3.1 en eventuele uurtarieven van Leverancier voor het eerst per 1 januari 2026 jaarlijks per 1 januari indexeren, mits deze indexering minimaal één maand voorafgaand schriftelijk is aangekondigd.

26 Juridisch	Programma van eisen	Het gebruik van de portal van inschrijver is voor Opdrachtgever gratis, ook voor meerdere gebruikers. Eis 4.3 dat de portal door een “onbeperkt aantal gebruikers” en “zonder beperkingen” kosteloos kan worden gebruikt is wat ruim gedefinieerd en daarmee disproportioneel. Kan inschrijver ervanuit gaan dat Opdrachtgever in alle redelijkheid toegang verleend aan medewerkers die de Portal ook echt gebruiken?	Dit uitgangspunt is correct.
27 Uitvoering	Programma van eisen	U beschrijft in eis 4.1 dat de klantportaal een ‘productencatalogus’ moet bevatten. In tegenstelling tot hardware is het niet mogelijk (en zeker ook niet wenselijk) om software vanuit een productencatalogus te bestellen. Software is namelijk vrijwel altijd specifiek. Voor één bepaalde applicatie zijn er vaak meerdere sku’s in diverse licentiemodellen beschikbaar. De kans op fouten en/of verkeerde producten is hiermee zeer groot. Kortom, het is voor geen enkele inschrijver mogelijk om invulling aan deze eis te geven. Wat wel mogelijk is, is dat wij enerzijds een kernassortiment voor regelmatig bestelde producten en anderzijds uw verlengingen proactief op uw online webportaal klaarzetten. Kunt u onze lezing bevestigen en deze eis hierop aanpassen? Graag ontvangen wij uw bevestiging.	Opdrachtgever past de eerste bullet van deze eis aan naar: "In gebruik zijnde softwareproducten inclusief de optie om additionele (nieuwe)producten op te voeren."
28 Uitvoering	Programma van Eisen	In eis 2.7 en verzoekt u inschrijver zorg te dragen dat Fabrikanten proactief informeren over upgrades en updates richting Opdrachtgever. In tegenstelling tot upgrades worden updates bij on-premise software altijd direct vanuit de betreffende fabrikant aangeboden. Zeker in het geval van SAAS-applicaties worden zaken als updates, patches en releases standaard (automatisch) aan iedere gebruiker beschikbaar gesteld. Kunt u uw eis hierop aanpassen? Graag uw bevestiging.	Opdrachtgever past deze eis aan naar: "Inschrijver draagt er zorg voor dat geselecteerde Fabrikanten proactief en tijdig de Opdrachtgever informeert over aankomende upgrades. Na definitieve gunning worden detailafspraken hierover vastgelegd in het DAP."
29 Contract	Programma van Eisen	Inschrijver kan slechts met eis 2.2. akkoord gaan, mits de betreffende fabrikant deze optie aanbiedt. Kunt u dit aan inschrijver bevestigen?	Dat is akkoord.
30 Uitvoering	Programma van eisen	Wij begrijpen dat de opdrachtnemer de facturerende partij moet zijn. Er bestaat echter een kans dat bepaalde fabrikanten het niet toestaan dat een eventuele onderaannemer factureert via de hoofdaannemer. Wij willen u hierbij vriendelijk verzoeken om hier een uitzondering voor te maken in deze (sporadische) voorkomende gevallen en dat in een dergelijke situatie de betreffende onderaannemer de opdrachtgever direct factureert. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Antwoord: zie antwoord referentie nr. 15. Enkel in het geval van Microsoft kan er via een onderaannemer gefactureerd worden.
31 Juridisch	Programma van Eisen	In eis 1.20 geeft u aan dat Inschrijver bij Fabrikanten borgt dat ze onder andere voldoen aan de Security & privacy-vereisten en ook bepalingen inzake de Bibob toets. Inschrijver acteert in deze aanbesteding als software broker en bemiddelt in de verwerving van software. Dit betekent dat Inschrijver zich zal inspannen om de contractuele voorwaarden vanuit Opdrachtgever van toepassing te laten verklaren, maar dit kan enkel als inspanningsverplichting. Immers, het accepteren en accorderen van voorwaarden door toeleveranciers ligt buiten onze invloedssfeer alsook de keuze voor dergelijke leveranciers. Dit vereiste is daarmee dan ook disproportioneel. Derhalve graag uw bevestiging dat deze eis toeziet op (i) een inspanningsverplichting en (ii) nieuwe fabrikanten buiten de huidige Installed Base betreft. Immers, Inschrijver neemt aan dat deze voorwaarden met bestaande fabrikanten reeds overeengekomen zijn? Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie.	Dat bevestigen we. We verwachten hierin wel een proactieve houding van Inschrijver, waarbij we direct worden geïnformeerd indien fabrikanten/producten niet aan genoemde eisen voldoen.
32 Inhoud	Beschrijvend document - indienen documenten	Een volledige uitwerking van hoe inschrijver u als opdrachtgever "ontzorgd" bij bestellingen en administratieve zaken via de klantportaal neemt al een groot deel in beslag van het maximaal aantal beschikbare pagina’s. In combinatie met de hoeveelheid en aard van de overige onderwerpen die bij Kwaliteitscriterium 2 staan beschreven vragen wij u het aantal pagina’s te verruimen naar 5 A4. Graag ontvangen wij uw bevestiging.	Dat is akkoord.
33 Inhoud	Beschrijvend document - indienen documenten	Een volledige uitwerking van hoe inschrijver advies geeft over licenties en daarmee de kosten voor Opdrachtgever verlaagd neemt al een groot deel in beslag van het maximaal aantal beschikbare pagina’s. In combinatie met de hoeveelheid en aard van de overige onderwerpen die bij Kwaliteitscriterium 1 staan beschreven vragen wij u het aantal pagina’s te verruimen naar 5 A4. Graag ontvangen wij uw bevestiging.	zie antwoord ref.nr. 32

34 Contract	Beschrijvend document - marge	De uitvoering van het contract zal geschieden op basis van marge. Hierbij bedraagt de minimum marge 1% en inschrijven met 1% betekent maximale punten. Om tegemoet te komen aan het doel van deze Europese Aanbesteding (scherpe prijs, goede kwaliteit, hoogwaardig advies en continuïteit) is het belangrijk om een reële én gezonde ondergrens voor de marge te hanteren. Dit zorgt gelijktijdig ook voor een beter werkende prijs-kwaliteit formule waar de punten meer in evenwicht komen. Wij zijn in staat om onze volledige dienstverlening tegen een marge van 3,0% te leveren. Wij stellen dan ook voor om de ondergrens van de marge op 3,0% te zetten. Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie.	Opdrachtgever is van mening dat de huidige uitgevraagde bandbreedte qua marge marktconform is en in balans met de uitgevraagde dienstverlening. Dit is bepaald n.a.v een marktcheck.Dit betekent dat Opdrachtgever deze eis niet aanpast.
35 Contract	Beschrijvend document - marge	Kunt u nader toelichten waarom inschrijver voor de fabrikanten Microsoft en Oracle moet leve(re)n van (tegen) 0% marge? Graag ontvangen wij hier uw onderbouwde reactie?	Dit is een commerciële eis van Opdrachtgever.
36 Proces	Beschrijvend document - indienen documenten	In paragraaf 3.5.1 stelt u: “Niet eerder dan de voorlopige gunning dient de verklaring tevens door de referenten te worden ondertekend.”. Wat bedoelt u hier precies mee?	Dat de referentieverklaring in de eerste instantie enkel door inschrijver hoeft te zijn getekend. Pas na voorlopige gunning hoeven de organisaties die u als referent heeft opgegeven de verklaringen te ondertekenen. Op deze wijze hoeven inschrijvers die de opdracht niet (voorlopig) gegund krijgen geen handtekeningen te verzamelen.
37 Proces	Beschrijvend document - indienen documenten	In paragraaf 2.5.4. levert u een lijst aan met bestandsnaam en bestandstype om aan te leveren. Hier ziet Inschrijver niet het PVA staan voor functionele uitvraag. Hoe dient inschrijver deze in te dienen?	Dit is een omissie. In de tabel in paragraaf 2.5.4 wordt een regel toegevoegd onder aan te leveren stukken met de omschrijving "PVA Procesbegeleiding functionele uitvraag". Het door u in te dienen document dient u "PVA functioneel" te noemen.
38 Proces	Bijlage H Installed Base	In paragraaf 1.2.3., sub 1, p. 4-5, geeft u aan dat huidige afname van de broker is opgenomen in bijlage H. In bijlage H ziet inschrijver echter alleen de Installedbase van BIJ12 en niet die van de Provincie Noord-Brabant. Kunt u bijlage H compleet maken?	Die voegen we alsnog toe (zie ook vraag 23).
39 Inhoud	Beschrijvend document 6 PvE 1.8	PvE eis 1.8 leidt in de praktijk tot extra stappen in het proces van offreren. Een vertragende factor die het behalen van SLA's kan vermoeilijken. Om deze reden verzoekt inschrijver om de eis aan te passen naar: In het geval in een vendor voorstel een stilzwijgende verlenging of opzegtermijn is opgenomen dient inschrijver dit op duidelijke wijze op de offerte richting opdrachtnemer te vermelden.	Inschrijver kan default bij een offerte aanvraag aangeven dat er geen sprake is van stilzwijgende verlenging waardoor er geen vertraging hoeft op te treden. Opdrachtgever verwacht dat inschrijver haar offerteproces optimaal heeft ingericht en besluit daarom deze eis niet aan te passen.
40 Inhoud	Beschrijvend document 5 bullet 1 Software verwerving	Aanbestedende dienst vraagt hier het volgende: Naast commerciële software is er behoefte aan onderhoud en ondersteuning bij Open Source Software. Verzoek aan aanbestedende dienst om toe te lichten wat voor onderhoud en ondersteuning m.b.t. OSSO aan gedacht dient te worden.	Opdrachtgever is bekend dat het gebruik van Open Source Software (in de meeste gevallen) kosteloos is. Elk Open source systeem wordt onderhouden en beheerd door een projectgroep/community die ook de software distribueert. In dat kader begrijpt Opdrachtgever dat de zin “Naast commerciële software is er behoefte aan onderhoud en ondersteuning bij Open Source Software.” vragen kan oproepen. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben middels de Inschrijver in contact te komen met marktpartijen welke consultancy, technisch beheer of mogelijk andere ondersteuning voor deze software kunnen bieden. De focus ligt dus op de ondersteuning en niet zozeer op het onderhoud. Op deze wijze dient de zin “Naast commerciële software is er behoefte aan onderhoud en ondersteuning bij Open Source Software” geïnterpreteerd te worden.

41 Inhoud	Beschrijvend document 6 PvE 2.7	Vendoren communiceren doorgaans altijd direct met de gebruiker/eindafnemer, dus zonder tussenkomst van inschrijver, wanneer het aankomt op te verwachten updates/upgrades. Bijvoorbeeld d.m.v. communicatie binnen de beheer omgeving of door berichten te richten aan de geregistreeerde admin email. Inschrijver zal zich maximaal inspannen alle voor opdrachtgever relevante kennis m.b.t. upgrades/updates proactief te delen. De eis zoals deze nu geformuleerd is kan echter geen enkele inschrijver aan voldoen. Daarom het verzoek aan aanbestedende dienst om van de eis een inspanningsverplichting te maken. Graag uw akkoord.	zie antwoord ref.nr. 28
42 Inhoud	Beschrijvend document 3.4.1.	Aanbestedende dienst verzoekt inschrijvers de financiële en economische draagkracht aan te tonen door onderstaande aan te leveren: -1)het overleggen van een passende bankverklaring of een bewijs van een verzekering tegen beroepsrisico's; - 2)overlegging van balansen of van balansuittreksels; -3) het overleggen van een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is.	Dat klopt.
43 Proces	Planning TenderNed	Inschrijver leest de vraag als een of, of. Klopt inschrijvers aanname dat het aanleveren van 1 van de 3 benoemde documenten voldoet? Inschrijver merkt op dat de uiterlijke ontvangstdatum voor vragen t.b.v. de 2de Nvl ronde niet is opgenomen in de planning in TenderNed. Verzoek aan aanbestedende dienst om dit op te nemen in de planning in TenderNed	TenderNed biedt de mogelijkheid om 1 datum voor een Nvl te selecteren. We hebben de datum van Nvl1 weergegeven. Dmv wijziging en rectificatie zullen we na deze nota de termijn voor Nvl2 in TenderNed zetten.
44 Juridisch	Artikel 47.1 ARBIT	De aanschaf van het gebruiksrecht op een licentie geeft geen recht op de broncode van de software. Gegadigde is geen eigenaar van de broncode. De software fabrikant is eigenaar van de broncode en de rechten en plichten die daarmee gepaard gaan. De broncode omvat de verzameling van alle door de software fabrikant geschreven computercodes voor het desbetreffende product. Derhalve kan gegadigde nimmer aan de omschreven Escrow verplichting voldoen. Graag verzoeken wij u dit artikel buiten toepassing te verklaren.	De escrow eis heeft in dit geval inderdaad geen betrekking op de broker. Wel verwachten we dat Inschrijver er op toe ziet dat de fabrikant/leverancier van de software aan de escrow verplichting voldoet.
45 Juridisch	Artikel 43 ARBIT	De omvang, strekking en duur van het gebruiksrecht wordt vormgegeven door de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden van de betreffende software fabrikant. Gegadigde fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren. De licenties c.q. gebruiksrechten worden over het algemeen verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de software fabrikant en eindgebruiker (aanbestedende dienst), of in ieder geval onder direct toepasselijkheid van de aan deze licentie c.q. dit gebruiksrecht verbonden voorwaarden. De licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden maken integraal onderdeel van de aankoop van de software. Door middel van licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden worden de rechten en plichten van het gebruik van de software benoemd. Deze voorwaarden zijn opgesteld door de software fabrikant en specifiek geschreven voor de (eind)gebruiker van de licenties c.q. gebruiksrechten. Om gebruik te mogen maken van de licenties c.q. gebruiksrechten dienen voorafgaand aan het gebruik de toepasselijke licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden geaccepteerd te worden, zonder acceptatie mag de licenties c.q. gebruiksrechten simpelweg niet gebruikt worden. Uiteraard zal gegadigde, in geval van gunning, bij het aanbieden van een nadere offerte de van toepassing zijnde voorwaarden van de desbetreffende software fabrikant meesturen naar de aanbestedende dienst. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met de licentie- en contractvoorwaarden vanuit de desbetreffende software fabrikant, waaronder de EULA (End User License Agreement)?	Ja, dat bevestigen we.

46 Juridisch	Artikel 38 t/m 41 ARBIT	Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen dat deze bepalingen niet van toepassing zijn ter zake de in deze aanbesteding verzochte leveringen. Indien de aanbestedende dienst dit niet kan bevestigen, verzoekt gegadigde om dit toe te lichten.	Dit zijn algemene voorwaarden en het is mogelijk dat bepaalde artikelen, afhankelijk van de aard van de opdracht, niet van toepassing zijn. Echter, wij kunnen dit op voorhand niet specificeren of bevestigen. Elk artikel zal in de context van de specifieke opdracht en leveringen worden beoordeeld.
47 Juridisch	Artikel 26.4 onder c en d) ARBIT	Een ongelimiteerde aansprakelijkheid is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden geaccepteerd. In deze uitvraag geldt dit temeer nu gegadigde fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de software fabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de software fabrikant. Gegadigde verzoekt deze bepalingen buiten toepassing te verklaren zodat aansprakelijkheid op grond van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten wordt gelimiteerd door het maximum zoals genoemd in 26.3 ARBIT. Indien de aanbestedende dienst deze bepalingen niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting en eventueel een alternatief voorstel te doen (bijvoorbeeld door opnemng van een (acceptabel) maximum aansprakelijkheidsbedrag) dat recht doet aan de positie van partijen. Graag uw reactie?	Akkoord
48 Juridisch	Artikel 26.2 ARBIT	De mogelijke aansprakelijkheid wordt beperkt in artikel 26.2 ARBIT. Echter, wordt de aansprakelijkheid slechts beperkt per gebeurtenis, de maximale aansprakelijkheid voor meerdere gebeurtenissen is niet vastgelegd. Gegadigde kan zich niet verzekeren tegen schade voor onbeperkt aantal gebeurtenissen en zou daarmee een disproportioneel groot financieel risico nemen. In deze overeenkomst geldt dit temeer nu gegadigde fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de software fabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de software fabrikant. De Gids Proportionaliteit schrijft in 3.9.1.1 (voorschrift 3.9D, punt 2) voor dat de aanbestedende dienst rekening dient te houden met de risico's die aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt én met de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang. Een voor de aanbestedende dienst gebruikelijke beperking van de aansprakelijkheid in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang is €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Wij zouden graag zien dat de aansprakelijkheid wordt beperkt in zoverre dat dit gebruikelijk is bij soortgelijke opdrachten binnen uw sector tot een bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Dit eveneens in lijn met het gestelde in de aanbestedingsstukken. Graag uw akkoord?	Akkoord.

49 Juridisch	Artikel 17.5 ARBIT	Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule voldoet niet aan het proportionaliteitsvereiste van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en is als zodanig disproportioneel te noemen. Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule resulteert namelijk in een onevenredig risico voor de winnende Inschrijver bij de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast is een boeteclausule in welke hoedanigheid dan ook niet wenselijk voor een prettige en strategische samenwerking tussen de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver. Wij willen u dan ook graag wijzen op de inhoud van artikel 3.9d uit de Gids Proportionaliteit. Wij willen u verzoeken om artikel 17.5 ARBIT te laten vervallen. Indien de aanbestedende dienst deze bepalingen niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting.	Niet akkoord. Het hanteren van zowel een boeteclausule als een aansprakelijkheidsclausule is noodzakelijk om de belangen van de aanbestedende dienst adequaat te beschermen. Deze clausules hebben verschillende functies: de boeteclausule dient als een preventieve maatregel om naleving van de contractuele verplichtingen te waarborgen, terwijl de aansprakelijkheidsclausule bedoeld is om schadevergoeding te regelen in geval van daadwerkelijk geleden schade. Samen zorgen zij voor een evenwichtige bescherming van de aanbestedende dienst tegen contractbreuk en eventuele schade. Daarnaast is het proportionaliteitsbeginsel, zoals uiteengezet in artikel 1.10 van de Aanbestedingswet 2012 en artikel 3.9d van de Gids Proportionaliteit, bedoeld om ervoor te zorgen dat de contractvoorwaarden in redelijke verhouding staan tot het voorwerp van de opdracht. In dit geval achten wij het proportioneel om beide clausules te handhaven, gezien de complexiteit en het belang van de opdracht.
50 Juridisch	Artikel 19.7	Artikel 19.7 van de ARBIT benoemt dat Gegadigde de Aanbestedende Dienst informeert zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk (lees: een inbreuk op een IT-systeem die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking van, of de ongeoorloofde toegang tot, doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte (persoons)gegevens of het ontbreken van toegang tot verwerkte (persoons)gegevens). Gegadigde sluit in het kader van dit artikel graag aan bij de terminologie zoals opgenomen in artikel 33 van de AVG, immers dat Gegadigde de Aanbestedende Dienst zonder onredelijke vertraging zal informeren zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord?	Niet akkoord.
51 Juridisch	Artikel 16.1 en 16.3 ARBIT	De verplichting tot het afgeven van een kredietinstellingsgarantie in relatie tot deze opdracht is disproportioneel. Gegadigde acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als intermediair en is in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk van derden, te weten de software fabrikanten, om de licenties c.q. gebruiksrechten en het onderhoud, support en ondersteuning daarop aan de aanbestedende dienst door te leveren. Het afgeven van een kredietinstellingsgarantie, met het oog op de onderlinge verhouding, zou een onevenredige zwaarte en risico vormen voor gegadigde. Derhalve verzoeken wij u met klem dit artikel buiten toepassing te verklaren. Graag uw akkoord?	Akkoord
52 Juridisch	Artikel 15.1 ARBIT	Facturering van “standaard software” geschiedt bij levering van de Prestatie. Gegadigde koopt namelijk alle gebruiksrechten c.q. licenties direct in bij een software fabrikant en ontvangt hier tevens direct een factuur over. Bij facturatie na acceptatie zou dit betekenen dat de gegadigde zou moeten gaan voorfinancieren. Voorfinanciering is geen wenselijke situatie voor gegadigde en hier kunnen wij dan ook niet mee akkoord gaan. Facturatie dient derhalve direct na levering van de Prestatie plaats te vinden. Om verwarring tegen te gaan verzoeken wij u om de zinsnede “of wanneer dat moment later gelegen is vanaf de datum van Acceptatie” te verwijderen. De betalingstermijn van 30 kalenderdagen begint (zoals normaliter) te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur. Dit eveneens in lijn met het gestelde in de aanbestedingsstukken. Graag uw akkoord.	Niet akkoord. Deze voorwaarden zijn opgesteld als algemene voorwaarden en zijn bedoeld om duidelijkheid te verschaffen over voorwaarden die niet specifiek in de aanbestedingsstukken zijn vermeld. Indien er afwijkende bepalingen in de aanbestedingsstukken staan, zullen deze uiteraard voorrang hebben.

53 Juridisch	Artikel 13.3 ARBIT	De correcte afhandeling van de levering van onderhoud, support en ondersteuning wordt door gegadigde verzorgt. Echter, artikel 13.3 van de ARBIT behelst voornamelijk verdergaande verplichting dan enkel levering. Gegadigde acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als intermediair en is in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk van derden, te weten de software fabrikanten, om de licenties c.q. gebruiksrechten en het onderhoud, support en ondersteuning daarop aan de aanbestedende dienst door te leveren. Gegadigde is geen eigenaar of maker van de licenties c.q. gebruiksrechten. De software fabrikant heeft toegang tot de broncode van de licenties c.q. gebruiksrechten en dient derhalve te voorzien in het daadwerkelijke onderhoud, support en ondersteuning daarop. Gegadigde zal de aanbestedende dienst ondersteunen in het contact met de software fabrikant in het geval van onderhoud, support en ondersteuning van de licenties c.q. gebruiksrechten. Echter, het daadwerkelijke onderhoud, support en de ondersteuning op de licenties c.q. gebruiksrechten wordt verzorgd door de desbetreffende software fabrikant onder de toepasselijke licentie- en onderhoud- en contractvoorwaarden. Gegadigde zal de toepasselijke licentie- en onderhoud- en contractvoorwaarden ter beschikking stellen. Derhalve verzoeken wij u enkel een inspanningsverplichting op te nemen om op correcte wijze te faciliteren dat u van de desbetreffende software fabrikant het juiste onderhoud, support en ondersteuning geleverd krijgt.	Akkoord
54 Inhoud	Artikel 12.3, 12.7 en 44 onder a) ARBIT	Gegadigde acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als intermediair en is in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk van derden, te weten de software fabrikanten. Echter, verlangt u onder artikel 12.3, 12.7 en 44 onder a) van de ARBIT bijvoorbeeld wel van een leverancier een garantie dat deze de Prestatie tot vijf (5) jaar na datum van acceptatie/levering kan onderhouden. Een dergelijke garantie ligt bij de eigenaar/maker van de software, in deze; de software fabrikant. Immers, de software fabrikant heeft toegang tot de licenties c.q. gebruiksrechten en kan derhalve bijvoorbeeld onderhoud plegen. Gegadigde heeft op geen enkele wijze toegang tot de licenties c.q. gebruiksrechten en kan de garanties als omschreven in artikel 12.3, 12.7 en 44 onder a) van de ARBIT niet zonder meer afgeven. Derhalve verzoeken wij u akkoord te gaan met de garanties zoals die geboden worden door de desbetreffende software fabrikanten welke zijn vastgelegd in de toepasselijke licentie, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA).	Akkoord.

55 Juridisch	Artikel 11.1, 11.2, 11.4 en 11.5 ARBIT	Deze vraag is tweeledig. (i) Een acceptatie/keuring test/procedure voor "standaard software" is ongebruikelijk. Een dergelijke procedure ziet eerder toe op maatwerk software, nu deze maatwerk software specifiek voor een klant gemaakt/aangepast wordt, in tegenstelling tot "standaard software". Deze software is reeds ontwikkeld. Zo staan de functionaliteiten van de software vast waardoor deze inzetbaar is door verschillende bedrijven. (ii) Daarnaast is het binnen onze markt gebruikelijk - en tevens noodzakelijk op basis van de eisen van de software fabrikant - dat facturatie na levering geschiedt en niet na een eventuele acceptatie van producten en/of diensten. Gegadigde koopt namelijk alle gebruiksrechten c.q. licenties direct in bij een software fabrikant en ontvangt hier tevens direct een factuur over. Bij facturatie na acceptatie zou dit betekenen dat de gegadigde zou moeten gaan voorfinancieren. Voorfinanciering is geen wenselijke situatie voor gegadigde en hier kunnen wij dan ook niet mee akkoord gaan. Facturatie dient derhalve direct na levering plaats te vinden, binnen de betalingstermijn als opgenomen in Artikel 15.1 ARBIT. Graag verzoeken wij u de artikelen 11.1, 11.2, 11.4 en 11.5 ARBIT buiten toepassing te verklaren, danwel aan te passen in lijn met het bovenstaande. Graag uw reactie.	Voor levering van standaard software laten we de genoemde artikelen buiten beschouwing.
56 Juridisch	Artikel 7.2 ARBIT	Software fabrikanten dragen voor "standaard software" nimmer het eigendom over, maar verschaffen enkel een gebruiksrecht. Een gebruiksrecht ziet toe op het recht dat de aanbestedende dienst verkrijgt om gebruik te maken van de software van de software fabrikant. De aanbestedende dienst mag de software gebruiken, maar wordt géén eigenaar van de software, het eigendom blijft berusten bij de software fabrikant. Gegadigde vermoedt dat u onder dit artikel ook niet verstaat dat het eigendom van de software overgaat, maar dat er enkel een gebruiksrecht verschaft wordt. Graag uw bevestiging? Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om artikel 7.2 ARBIT buiten toepassing verklaren.	Dit zijn algemene voorwaarden en het is mogelijk dat bepaalde artikelen, afhankelijk van de aard van de opdracht, niet van toepassing zijn. Echter, wij kunnen dit op voorhand niet specificeren of bevestigen. Elk artikel zal in de context van de specifieke opdracht en leveringen worden beoordeeld.
57 Juridisch	Artikel 5.3 ARBIT	Gegadigde begrijpt de wens vanuit de aanbestedende dienst om de mogelijkheid te hebben om een controle/audit uit te voeren. Gegadigde is van mening dat de mogelijkheid tot één controle/audit per contractjaar afdoende is en enkel indien zich een duidelijke en onderbouwde aanleiding heeft voorgedaan. Daarbij wenst gegadigde op te nemen dat de aanbestedende dienst gegadigde ten minste 30 (dertig) kalenderdagen voor aanvang van de controle/audit schriftelijk in kennis stelt. Ook mag de controle/audit de normale bedrijfsactiviteiten van gegadigde niet onredelijk verstoren. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst de mogelijkheid tot het uitvoeren van een controle/audit te beperken tot maximaal één maal per contractjaar én enkel met een onderbouwde aanleiding. Graag uw akkoord?	Niet akkoord. De auditmogelijkheid is er juist enkel indien daar een concrete aanleiding toe is. Het is daardoor per definitie niet regulier en ook niet te vatten in een maximum aantal. Vanzelfsprekend zullen een onderbouwing verstrekken indien we een audit noodzakelijk achten. Uiteraard zullen we zullen we eventuele overlast die een audit teweeg kan brengen proberen tot een minimum te beperken en kondigen we de audit aan met in achtneming van een redelijke termijn.

58 Contract	Concept overeenkomst 3.2	Opdrachtnemer bepaalt niet het indexatie moment van vendoren. Het gegeven dat er pas per 1-1-2026 geïndexeerd mag worden richting aanbestedende dienst vormt voor opdrachtnemer in het kader van de indexatie ronde 2024 -> 2025 een enorm verliesgevende situatie. Dit gezien opdrachtnemer de betreffende indexatie wel richting de vendor dient te voldoen. Een buitenproportioneel risico waar inschrijver niet mee in kan stemmen.	zie antwoord ref.nr. 25
		Verzoek aan aanbestedende dienst om het indexatiemoment in de eis aan te passen naar 1-1-2025. Indien niet akkoord ontvangt opdrachtnemer graag een uitgebreide toelichting.	
59 Inhoud	Beschrijvend document 6 eis 4.3	Inschrijver kan zich voorstellen dat toegang voor diverse gebruikers en daarbij horende rollen/functionaliteiten wordt gevraagd en geboden dient te worden. Dient het portaal en daarmee gebruikers toegang gespecificeerd te worden per rol/functie? Hiermee dient inschrijver onderscheid te kunnen maken in rollen welke ook daadwerkelijk bestellingen mogen plaatsen en/of facturen of andere gegevens kunnen inzien. Graag uw bevestiging dat functionaliteiten per rol ingeregeld moeten kunnen worden.	zie antwoord ref.nr. 26. Opdrachtgever stelt geen extra eisen aan het portaal inzake functionaliteiten per rol.
60 Inhoud	Beschrijvend document 6 eis 3.4	Gegadigde wenst van opdrachtgevers te vernemen wat bedoeld wordt met kosten in de managementrapportage. Graag uw toelichting.	Hiermee wordt bedoeld (mogelijke) kosten van gerelateerde dienstverlening (zie beschrijvend document 5 punt 2).
61 Inhoud	Beschrijvend document 6 eis 3.4	Opdrachtgevers wensen een gedegen managementrapportage te ontvangen. Om hier optimaal in te kunnen voorzien verzoekt gegadigde opdrachtgevers om alle aanvragen via het klantportaal aan te vragen en/of op te voeren. Graag uw bevestiging.	Dat is akkoord. Wij begrijpen dat aanvragen welke niet via het klantportaal worden gedaan mogelijk niet in de management rapportage terugkomen.
62 Inhoud	Beschrijvend document 6 eis 3.3	Ter verduidelijking en volledigheid wenst inschrijver van opdrachtgevers te vernemen of met kwartaaloverleg hetzelfde als tactisch overleg bedoeld is en wordt. Graag de bevestiging.	Dat is correct. opdrachtgever past de 2e zin van deze eis aan naar: "Inschrijver levert uiterlijk 8 werkdagen voor het tactisch overleg de digitale managementrapportage van het afgelopen kwartaal aan opdrachtgever."
63 Inhoud	Beschrijvend document 6 eis 1.28	Gegadigde gaat ervan uit dat fabrikanten hieraan haar medewerking verlenen en zal bij afwijking dit voorleggen aan opdrachtgevers om hierop de overeenkomst aan te passen. Graag uw bevestiging.	Opdrachtgever gaat hier ook van uit; daarom is dit als eis opgenomen.
64 Inhoud	Beschrijvend document 6 eis 1.20	Opdrachtgevers verzoeken gegadigde bij een uitvraag de opgenomen en gestelde voorwaarden uit te vragen bij de fabrikant. Indien deze (gedeeltelijk) worden afgewezen door de fabrikant zullen deze worden gemeld, afgestemd en/of vermeld in de offerte. In de praktijk zullen niet alle fabrikanten akkoord gaan met deze voorwaarden. Gegadigde vraagt opdrachtgevers hoe omgegaan dient te worden wanneer fabrikanten niet of gedeeltelijk akkoord gaan met deze voorwaarden. Graag uw reactie en toelichting	Dit zal per situatie bekeken worden in overleg tussen inschrijver en opdrachtgever.
65 Inhoud	Beschrijvend document 6 eis 1.14	Inschrijver is afhankelijk van het geldigheidstermijn van de fabrikant en/of distributeur, deze dienen dan ook gerespecteerd te worden. Mogelijke redenen hiervoor kunnen zijn het aflopen van een 'actieperiode', einde maand/kwartaal of (boek)jaar einde etc. Inschrijver streeft ernaar om tenminste 30 dagen geldigheidstermijn te hanteren en verzoekt opdrachtgever akkoord te gaan wanneer deze korter is en/of afwijkt o.b.v. van bovengenoemde voorbeelden. Graag uw akkoord.	Deze eis blijft in beginsel gehandhaafd. Indien Inschrijver een offerte aanbiedt met een afwijkende geldigheidstermijn zal inschrijver dit schriftelijk aangeven bij het aanbieden van de offerte aan Opdrachtgever.
66 Inhoud	Beschrijvend document 6 eis 1.11	Aanbestedende dienst stelt dat inschrijvers binnen 48 uur na de aanvraag een onderbouwing m.b.t. verlate levering met de opdrachtgever afstemt. In de praktijk is inschrijver afhankelijk van marktpartijen waarbij het mogelijk is dat deze niet tijdig binnen het gestelde termijn reageren. Natuurlijk is het de taak van de opdrachtnemer om opdrachtgever over deze vertraging te informeren. Inschrijver verzoekt opdrachtgevers daarom het termijn van 48 uur aan te passen naar: zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 5 werkdagen te melden, af te stemmen en te onderbouwen. Graag uw akkoord.	Niet akkoord. Zie ook antwoord ref.nr 83. Indien inschrijver merkt dat de offerte niet binnen 5 werkdagen aangeboden kan worden, kan inschrijver dit binnen 48 uur terugkoppelen aan Opdrachtgever.

67 Inhoud	Beschrijvend document 6 eis 2.1	Het recht op gebruik van updates, upgrades en patches is in praktijk vaak onderdeel van onderhoud/maintenance/support op de aangeschafte licenties. Verwacht aanbestedende dienst dat inschrijvers te allen tijde onderhoud/maintenance/support aanbiedt om dit te borgen? Graag uw reactie en/of toelichting.	Ja, dit verwacht opdrachtgever en is zodoende als eis bij 2.1 verwoord.
68 Inhoud	Beschrijvend document 5.6	6. Service Levels en Stuurinformatie.	Dit heeft betrekking op het Klantportaal
69 Inhoud	Beschrijvend document 5.1	Verzoek aan aanbestedende dienst om concreet aangeven wat wordt bedoeld met dienstverleningssystemen. Wat wordt specifiek bedoeld met 2e en 3e lijns softwarebeheer? Graag uw toelichting en onderbouwing.	1e lijn betreft Servicedesk (intake incident / oplossen eenvoudige incidenten) 2e lijn betreft medewerkers met inhoudelijke kennis van de softwareoplossing 3e lijn betreft medewerkers met specialistische inhoudelijke kennis van de softwareoplossing en mogelijke koppelvlakken.
70 Inhoud	Beschrijvend document 3.5.1	Er staat vermeld dat de referentieopdracht minimaal 1 jaar in uitvoering is. Gegadigde veronderstelt dat wanneer een referent een eindigende overeenkomst had, een nieuwe aanbesteding heeft uitgeschreven en deze recentelijk opnieuw gegund is aan gegadigde deze ook in aanmerking komt als referent? Graag uw bevestiging.	Dat klopt.
71 Inhoud	Beschrijvend document 1.2.4	SAM-dienstverlening is uitgesloten. Gegadigde wenst te vernemen of de SNOW software (licenties en onderhoud) onderdeel is van de SAM-dienstverlening of behoort bij de softwarebroker uitvraag? Graag uw bevestiging.	SNOW Software is een Standaard Software product. Indien Opdrachtgever deze software wenst af te nemen, kan dit via de af te sluiten Raamovereenovereenkomst Softwarebroker worden uitgevraagd.
72 Inhoud	Beschrijvend document 1.2.3	Gegadigde wenst van aanbestedende dienst te vernemen i.r.t. de uitgesloten SAM-dienstverlening bij deze uitvraag, hoe gerelateerde dienstverlening zich verhoudt tot compliance, implementatie/configuratie, licentiemanagement en beheer? Verzoek aan aanbestedende dienst dit uitgebreid toe te lichten, mogelijk met voorbeelden, zodat hier geen misverstanden over kunnen ontstaan in het kader van de te leveren dienstverlening en uitvraag.	De gevraagde dienstverlening in artikel 1.2.3 punt 2 dient door Inschrijver te kunnen worden aangeboden indien Opdrachtgever hierom vraagt. Inschrijver kan hiervoor een offerte aanbieden. Indien Opdrachtgever haar medewerkers een training wenst aan te bieden, zal Opdrachtgever dit verzoeken aan Inschrijver middels een offerte aanvraag.
73 Inhoud	Beschrijvend document 1.2.2	Gegadigde wenst te vernemen of er een verschil is en zo ja wat het verschil is tussen 'gerelateerde dienstverlening' en 'aanverwante dienstverlening'?	De aanverwante dienstverlening, zoals beschreven in 1.2.2, heeft betrekking op het algemene doel van deze aanbesteding. In artikel 1.2.3 is het doel nader uitgewerkt door de scope concreet te benoemen in de zes punten. de gerelateerde dienstverlening, genoemd in artikel 1.2.3 punt 2 is dus onderdeel van de scope.
74 Inhoud	Beschrijvend document 1.2.2	Hoe ziet voor aanbestedende dienst een 'geoptimaliseerd en efficiënt softwareverwervingsproces' eruit?	Opdrachtgever heeft dit verwoord in hoofdstuk 5 en 6 van deze aanbesteding. Opdrachtgever zoekt een Inschrijver welke Opdrachtgever ondersteunt om te komen tot geoptimaliseerd en efficiënt softwareverwervingsproces. Daarom heeft Opdrachtgever deze aanbesteding in de markt gezet.
75 Inhoud	Beschrijvend document 1.2.2	Wat wordt door aanbestedende dienst bedoeld en gezocht met 'de beste software broker dienstverlening'? Wat is het gemis binnen de huidige raamovereenkomst?	zie antwoord ref.nr. 74
76 Inhoud	Beschrijvend document 1.2.1	Wat wordt bedoeld met en verstaan onder 'gerelateerde dienstverlening'?	De gerelateerde dienstverlening is uitgewerkt in artikel 1.2.3 punt 2.

77 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 5.5	Opslag van data buiten de EER, na goedkeuring van opdrachtgever. De Gegadigde maakt deel uit van een internationale organisatie waarbij wij wereldwijd gebruik maken van onze specialisten. Voor het betreffende verzoek maken wij ook gebruik van entiteiten van de Gegadigde die buiten de EER opereren. Vanzelfsprekend zal de Gegadigde deze subverwerkers tijdig met u delen voor uw goedkeuring. Wij willen u er echter op wijzen dat dergelijke subverwerkers noodzakelijk zijn voor de aangeboden diensten. Uiteraard kan de Gegadigde ook garanderen dat zij zich steeds aan de AVG en andere privacy wet- en regelgeving zal houden, zodat alle vormen van verwerking van persoonsgegevens met de juiste documenten en voorwaarden zijn gewaarborgd. Daarom vragen wij u in deze fase al om toestemming, om de start bij de samenwerking niet te vertragen?	Opdrachtgever begrijpt de vraag, echter in dit stadium vindt Opdrachtgever het te voorbarig om deze toestemming te geven. Na voorlopige gunning zullen Partijen hierover afstemmen en vervolgafspraken maken en borgen.
78 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 2.3	Inschrijver begrijpt dat al het contact met de primaire contactpersonen in de Nederlandse taal dient te verlopen. Om de maximale toegevoegde waarde van inschrijver aan opdrachtgever te kunnen bieden dient inschrijver aanspraak te doen op haar schaalgrote. Zo beschikt inschrijver over veel Engelstalige collega Consultants die ondersteuning bieden aan het Nederlandse Accountteam. Voor kan komen dat er op gegeven moment een directe communicatielijn ontstaat tussen de consultant en opdrachtgever in het kader van efficiëntie. De consultant betreft op dat moment in het kader van wat op dat moment belangrijk is als “primaire contactpersoon”.	Opdrachtgever begrijpt dit punt en snapt dat voor bepaalde dienstverlening ook Engelstalige contactpersonen worden ingezet. In dat kader pas opdrachtgever deze eis aan naar: "De reguliere (1e lijns) contactpersonen van Inschrijver ten behoeve van opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed machtig te zijn. Voor specifieke opdrachten (2e en 3e lijn) dient de contactpersoon Nederlandstalig en/of Engelstalig te zijn."
79 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 2.2	Om deze reden het verzoek aan aanbestedende dienst om in de eis opening aan te brengen voor Engelstalige contactpersonen daar waar de situatie hiernaar vraagt. Verzoek aan aanbestedende dienst is om de eis aan te vullen met de zinsnede “Daar waar de vendor deze optie ter beschikking stelt”. Omdat inschrijver hierin afhankelijk is van de werkwijze/medewerking van vendors kunnen inschrijvers zonder deze aanvullen niet aan de eis voldoen.	zie antwoord ref.nr. 29
80 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 1.31	Kan opdrachtgever bevestigen dat BIJ12 onder de IPO Microsoft Framework condities mag bestellen?	Uw aanname is correct
81 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 1.19	Niet alle vendors leveren bij elke levering de benoemde en gewenste documentatie mee. Verzoek aan aanbestedende dienst is daarom om de eis aan te vullen met de zinsnede “Daar waar de vendor dit ter beschikking stelt”	In deze eis stelt Opdrachtgever niet dat Documentatie meegeleverd moet worden, wel dat deze beschikbaar en leverbaar dient te zijn.
82 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 1.18	Verkeerd bestelde licenties zijn een lastig en soms kostbaar vraagstuk. Wanneer opdrachtnemer deze fout begaat zal zij deze zelf op moeten lossen. Wanneer de opdrachtgever een foute order plaats zal opdrachtnemer altijd proberen deze fout voor de opdrachtgever te herstellen, echter kan de opdrachtnemer in dergelijke situaties niet verantwoordelijk gesteld worden voor de financiële consequenties. Graag bevestiging van deze zienswijze. Indien niet akkoord het verzoek tot nadere toelichting.	Wij bevestigen deze zienswijze. Opdrachtgever past de eis aan naar: "Indien een verkeerde licentie/component wordt geleverd door toedoen van Inschrijver, dan wordt deze kosteloos teruggenomen en de volledige inkoopprijs wordt gecrediteerd. De juiste levering geschiedt vervolgens binnen drie werkdagen. "

83 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 1.15	In PvE eis 1.15 stelt aanbestedende dienst o.a. het volgende: Indien een product niet geleverd kan worden binnen 8 werkdagen door Inschrijver is opdrachtgever gerechtigd hiervoor een inkoopprocedure te starten conform haar inkoopbeleid, buiten deze Overeenkomst om. Deze eis vormt 2 problemen voor inschrijvers: 1) Wanneer een order een contract renewal betreft vindt in de meeste gevallen de daadwerkelijke leveren plaats op, of kort voor ,het moment dat het huidige contract expireert. Omdat contractrenewals idealiter enkele maanden voor expiratie opgepakt dienen te worden en dus de PO ook enkele maanden voor dat de levering plaats vindt uitgestuurd zal worden, kan in de meeste gevallen niet aan de eis worden voldaan. 2) Voorafgaand een order komen veel zaken ter orde. Zo kan er ingestemd worden met vendor voorwaarden, er een verwerkersovereenkomst of NOK ondertekend worden etc.. Naast dat de diverse documenten na bestelling rechtmatig ondertekend zijn wordt een PO richting vendor doorgaans als bindend gezien. Het ongedaan maken hiervan omdat een levering niet binnen de gestelde 8 dagen plaats heeft gevonden kan dus tot een tal aan complicaties leiden. Daarbij is het plausibel om te stellen dat het herinitiëren van de inkoop via het eigen inkoopkanaal de levering niet zal versnellen maar juist zal vertragen. Verzoek aan aanbestedende dienst is daarom om de eis aan te passen naar: indien inschrijver verwacht de levering niet binnen 8 werkdagen te realiseren, dient inschrijver 2 werkdagen voordat de 8 werkdagen is verstreken met een onderbouwing en oplossingen te komen richting opdrachtgever. Daarbij mag opdrachtgever verwachten van alle ontwikkelingen m.b.t. de levering op de hoogte te worden gesteld. Graag uw akkoord.	Punt 1. zie antwoord ref.nr. 66. Punt 2: Opdrachtgever begrijpt dat een NOK inclusief Bijlagen afgerond dient te zijn en dat dit tijd kan kosten van beide partijen. Daarom wordt de eis aangepast naar: "Softwarelicenties dienen binnen acht (8) werkdagen na binnenkomst van de NOK (inclusief Bijlagen) aan Opdrachtgever geleverd te worden. Indien de Inschrijver niet aan deze termijn kan voldoen, stemt de Inschrijver binnen 48 uur na de aanvraag een onderbouwing af met opdrachtgever. De meetperiode van deze KPI is per kalenderkwartaal. Realisatie van deze KPI komt in de kwartaalrapportage aan bod. Indien een product niet geleverd kan worden binnen 8 werkdagen door Inschrijver is opdrachtgever gerechtigd hiervoor een inkoopprocedure te starten conform haar inkoopbeleid, buiten deze Overeenkomst om."
84 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 1.10	Indien niet akkoord het verzoek dit nader toe te lichten. Waar een vendor haar software host is natuurlijk bekend. Het is echter onuitvoerbaar voor inschrijvers om bij te houden welke eventuele maatregelen en wijzigingen vendoren treffen m.b.t. de continuïteit bij calamiteiten. Inschrijver ondersteund uiteraard bij de vraag om dit te borgen, maar kan dat niet permanent controleren. Verzoek aan aanbestedende dienst om de eis aan te passen, dit gegeven in acht genomen. Graag uw akkoord. Indien niet akkoord het verzoek dit nader toe te lichten.	We passen deze eis als volgt aan: "In het geval de software niet gehost wordt binnen de omgeving van opdrachtgever ziet de Inschrijver er bij de aanvraag van de offerte op toe dat de Fabrikant maatregelen heeft getroffen ten aanzien van continuïteit bij incidenten en calamiteiten".
85 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 1.6	De opdrachtgever geeft zich het recht om t.a.t. buiten de raamovereenkomst om te bestellen. Hiermee creëert aanbestedende dienst een enorme vrijheid om buiten de opdrachtnemer om te bestellen. Wij begrijpen dat aanbestedende dienst deze ruimte wenst te hebben, inschrijver verzoekt echter de situaties waarin aanbestedende dienst voor deze route zal kiezen te concretiseren en zich hier tot te beperken. Voorbeeld situaties: - Een broker kan niet leveren omdat de vendor niet meewerkt. - De prijs van de broker is niet marktconform Etc. Graag uw akkoord. Indien niet akkoord verzoek tot nadere toelichting	Opdrachtgever handhaaft de eis. Het feit dat Opdrachtgever deze aanbesteding in de markt zet met een bepaalde geschatte waarde (artikel 1.2.6) zou Inschrijver voldoende vertrouwen moeten geven aan een bepaalde hoeveelheid bestellingen.

86 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 1.3	PvE 1.3 zal geen enkele inschrijver kunnen garanderen. Voorbeeld: De hele markt heeft de afgelopen maanden toe moeten kijken hoe VMWARE haar model heeft veranderd, een onderdeel heeft afgestoten en bepaalde proposities heeft geschrapd Daarom het verzoek om de eis om te vormen tot een inspanningsverplichting voor inschrijvers. Graag uw akkoord. Indien niet akkoord graag uw nadere toelichting.	We passen de eis als volgt aan: "Inschrijver controleert bij aanvraag of de aangeboden producten volledig ondersteund worden door de Fabrikant gedurende de looptijd van het contract."
87 Inhoud	Beschrijvend doc 6 PvE 1.2	Inschrijver begrijpt dat opdrachtgever geen minimale afnameverplichtingen wenst. Echter zijn er vendoren die een minimale afname vereisen. Inschrijver spant zich te alle tijden maximaal in om dergelijke vendor vereisten te voorkomen, praktijk leert echter dat dit niet altijd te garanderen is. Daarom het verzoek aan aanbestedende dienst om de eis om te vormen naar een inspanningsverplichting, daar waar geen enkele partij dit geheel kan garanderen. Graag uw akkoord. Indien niet akkoord graag uw nadere toelichting.	Niet akkoord. Indien bij een specifieke offerte-aanvraag blijkt dat in de markt een minimale bestelhoeveelheid vereist is, zal Opdrachtgever op dat moment bepalen of zij hiermee akkoord gaat of de offerte-aanvraag intrekt.
88 Inhoud	Beschrijvend doc. 4.4.	Is het gebruik van plaatjes in de aan te leveren PVA's toegestaan?	zie ook antwoord ref.nr. 32. Dat is toegestaan. Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver met de toegestane aantal pagina's in staat is een volledig en onderbouwd en prettig leesbaar antwoord te geven.
89 Inhoud	Beschrijvend doc. 4.4	Is het gebruik van URL's in de kwaliteit teksten toegestaan? Het gebruik van URL's helpt inschrijver de bewering als gemaakt worden in de kwaliteit teksten SMART te maken. Graag uw reactie.	zie ook antwoord ref.nr. 88.
90 Inhoud	Beschrijvend doc. 4.4	Aanbestedende dienst geeft inschrijvers per PVA 3xA4 aan ruimte. Om onze visie compleet toe te kunnen lichten en de voordelen voor opdrachtgevers maximaal uit te leggen verzoeken wij aanbestedende dienst om het aantal A4's per PVA naar 6 aan te passen. Graag uw akkoord.	zie antwoord ref.nr. 32.
91 Inhoud	Beschrijvend document. 6 PvE 1.36	Het goed begeleiden van een functionele uitvraag is een kosten- en arbeidsintensief proces met een behoorlijk aantal processtappen. Een proces dat niet uit de marge betaald kan worden. Een opdracht van bijvoorbeeld 100.000 levert bij 2% marge 2.000 euro op. Dat leidt daarom al snel tot een verlieslatend project voor inschrijver. Met betrekking tot wat redelijk verwacht kan worden in het kader van te maken kosten en te mogen realiseren verdiensten, dienen wij daarom voor te stellen dat de Broker 5.000 euro in rekening mag brengen voor het begeleiden van een volledig FU traject. Graag uw akkoord. Indien niet akkoord graag nadere toelichting.	zie antwoord ref.nr. 10.
92 Inhoud	Beschrijvend document 1.2.5 Functionele uitvraag.	Opdrachtgever wenst functionele uitvragen in sommige gevallen via TenderNed te doen verlopen. TenderNed geeft alle geïnteresseerde partijen in de markt de mogelijkheid om zich aan te melden bij Inschrijver. Deze spontane aanmeldingen dienen in behandeling te worden genomen, getoetst aan minimale vereisten (welke worden voorgeschreven door Opdrachtgever) en gecommuniceerd met Opdrachtgever m.b.t. het resultaat: voldoet wel of voldoet niet. Ook de broker heeft het belang om zoveel mogelijk partijen te interesseren voor een FU. Dus ook onverwachte inschrijvingen zijn welkom. De inschrijver maakt hieruit echter op dat zij ook de aanbieder inhoudelijk dient te gaan beoordelen. Inschrijver acteert in deze als procesbegeleider en kan niet altijd alles inhoudelijk beoordelen. Inschrijver kan hoogstens een advies geven, maar de beslissing ligt te allen tijde bij de opdrachtgever. Graag uw reactie hierop.	We bevestigen dat u enkel als procesbegeleider optreedt, zoals verwoord in paragraaf 1.2.5.

93 Inhoud	Beschrijvend document 4.4.1	Met betrekking tot releasemanagement (N/N-1 norm). Wanneer het gaat om versiebeheer en ondersteuning kunnen inschrijvers (als broker zijnde) slechts informeren en haar netwerk inzetten ter adviseringen. De supportrol ligt echter altijd bij de vendor wanneer het gaat om de techniek en niet bij de broker. Verzoek aan aanbestedende dienst om deze reden dit onderdeel uit de kwaliteitsdoelstelling te verwijderen, of zo aanpassen dat de Broker niet inhoudelijk betrokken is bij het releasemanagement. Indien niet akkoord graag nadere toelichting.	We begrijpen dat de supportrol niet bij Inschrijver ligt, maar we verwachten wel een informerende en adviserende rol van Inschrijver, zoals ook omschreven bij de aandachtpunten.
94 Inhoud	Beschrijvend document. 4.3.1 Marge	Verzoek aan aanbestedende dienst om te bevestiging of de Microsoft Jaartelling en alle daaraan gerelateerde (binnen redelijkheid te verwachten, denk aan advisering contractaanpassingen, uitwerking verschillende scenario's, verkrijgen funding ter ondersteuning te realiseren innovaties etc.) dienstverlening onder de werkzaamheden valt die uit de marge prijzenblad betaald dient te worden?	Jaartelling is geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Deze wordt binnenkort apart in de markt gezet als onderdeel van de uit te vragen SAM dienstverlening.
95 Inhoud	Beschrijvend document 2.11	Inschrijver merkt op dat er geen verificatiegesprek is opgenomen in de planning (tussen 9-7 en 29-7). I.v.m. de vakantieperiode wenst inschrijver duidelijk te krijgen of er een verificatiegesprek plaats zal vinden en zo ja, wanneer deze gepland zal worden? Graag uw reactie.	Vooralsnog willen we op donderdag 11 juli een verificatiegesprek voeren.
96 Inhoud	Beschrijvend document 1.2.5.	Gezien opdrachtnemers de keuze wordt geboden op slechts een van de twee percelen in te schrijven indien inschrijvers dit wensen, klopt de aanneme van gegadigde dat dat de gunning ook per perceel plaats kan vinden? Zo ja, hoe zou zo'n eventuele gesplitste gunning eruit kunnen zien? Is het bijvoorbeeld denkbaar dat indien opdrachtgever enkel inschrijvingen heeft ontvangen voor beide percelen, partij A perceel 1 gegund kan worden en partij B perceel 2? Graag een uitgebreide toelichting van aanbestedende dienst wat inschrijvers kunnen verwachten t.o.v. het kunnen inschrijven op een perceel en hoe een eventuele gunning op 1 perceel t.o.v. een aanbod op beide percelen eruit zou kunnen zien.	Indien alle inschrijvers op beide percelen op gelijke wijze inschrijven zullen beide percelen aan dezelfde inschrijver worden gegund. Het kan natuurlijk voorkomen dat ieder perceel aan een andere partij wordt gegund indien per perceel verschillende inschrijvingen worden gedaan.
97 Inhoud	Beschrijvend document. 1.2.6 perceel 1/2	In 1.2.6 geeft aanbestedende dienst een ingeschatte waarde van de aanbesteding. Om te bepalen hoeveel FTE (medewerkers) inschrijver dient in te zetten voor een optimale dienstverlening, verzoekt gegadigde aanbestedende dienst het te verwachte volume in aantal aanvragen per jaar te delen met inschrijver. Verzoek om het volume voor de Provincie Noord Brabant eveneens BIJ12 te delen met inschrijver.	Opdrachtgever kan op voorhand niet aangeven welk volume zij verwacht af te nemen. Opdrachtgever heeft in artikel 1.2 zo objectief en helder mogelijk verwoord wat de aard en verwachte omvang van de opdracht, inclusief een opgave van de huidige afname. Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver op basis van deze informatie zelf hiervoor een passende inschatting kan maken op basis van haar ervaring en marktkennis.
98 Inhoud	Beschrijvend document/ 1.2.5	In de laatste alinea van 1.2.5. behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor om voor functionele uitvragen een Europese aanbesteding in de markt te zetten. Dat is natuurlijk een goed recht van de opdrachtgevers. Verzoek echter is om kenbaar te maken richting inschrijvers in welke situatie dit zou kunnen voorkomen? Gaat het bijvoorbeeld te allen tijde om de hoogte van de opdrachtwaarde (bijv. 221.000 euro) of heeft de aanbestedende dienst andere voorwaarden in gedachte? Graag uw toelichting.	De opdrachtwaarde zal hierin inderdaad bepalend in zijn. De ondergrens ligt inderdaad rond de EU aanbestedingsdrempel voor diensten en leveringen voor decentrale overheden.

99 Inhoud	Beschrijvend document / 1.2.5	Aanbestedende dienst verwacht van inschrijvers bij functionele aanvragen 1 of 2 alternatieve aanbieders aan te laten sluiten bij de uitvraag. Inschrijver doet de aanname dat wanneer gedurende de functionele uitvraag 1 of 2 van de aangesloten alternatieve aanbieders zich terug trekt, het proces verder gewoon doorgang vindt. Graag uw reactie. Inschrijver zal zich uiteraard maximaal inspannen om waar mogelijk een nieuwe partij te laten aansluiten maar behoed zich d.m.v. deze vraag in dergelijk geval niet te voldoen aan de wens van aanbestedende dienst.	Onze wens is optimale marktwerking te realiseren. De handelswijze zoals door u in de vraag is omschreven voldoet aan onze wens.
100 Inhoud	Beschrijvend document/ Scope 1.2.5	Gegadigde merkt een tegenstrijdigheid op in 1.2.5. Aanbestedende dienst geeft in alinea 5 aan minimaal één alternatieve aanbieder te verwachten, mits deze aanwezig zijn in de markt. In de één na laatste alinea onder 1.2.5. geeft aanbestedende dienst echter aan uit te gaan van minimaal twee alternatieven. Dient inschrijver ervan uitgaan dat aanbestedende dienst minimaal twee alternatieve aanbieders verwacht bij een functionele aanvraag?	Indien het geraamde bedrag van de opdracht boven de EU aanbestedingsgrens valt, verwacht Opdrachtgever van Inschrijver tenminste twee alternatieve aanbieders, mits deze aanwezig zijn in de markt. Indien het geraamde bedrag van de opdracht onder de EU aanbestedingsgrens valt, verwacht Opdrachtgever van Inschrijver tenminste één alternatieve aanbieder, mits deze aanwezig is in de markt.
101 Inhoud	Beschrijvend document/ 1.2.3 punt 3	In 1.2.3 bullet 3 spreekt aanbestedende dienst de wens uit altijd marktconform geprijsde software aan te willen schaffen. Met betrekking tot het gunningscriterium prijs (prijzenblad) eist de aanbestedende dienst dat inschrijvers een opslagpercentage opgeven die opdrachtnemers bovenop de te betalen prijs van de softwarelicentie dienen te hanteren. Dit is voor meerderlei uitleg vatbaar. De aanbestedende dienst heeft er te allen tijde baat bij om alle inschrijvingen o.b.v. de prijs eenduidig te kunnen vergelijken. Extra schakels in de inkoopketen kunnen ervoor zorgen dat het uitgangspunt van een opslagslagpercentage per aanbieder kan verschillen. Gaat de aanbestedende dienst uit van de inkoopprijs bij de Vendor, ongeacht of er een distributeur tussen zit? Of gaat de aanbestedende dienst – in het geval er bij een distributeur wordt ingekocht – uit van de inkoopprijs van de distributeur? Inschrijver stelt voor dat indien de Vendor niet vereist via een distributeur in te kopen, er wordt uitgegaan van de inkoopprijs bij de Vendor. En slechts als de Vendor vereist dat wordt ingekocht via de distributeur er wordt uitgegaan van de inkoopprijs van de distributeur, ongeacht welke schakels de broker daarnaast nog inschakelt. Op deze manier is de aanbestedende dienst verzekerd van de daadwerkelijk gunstigste en meest transparante prijsstelling.	Wij verwachten van Inschrijver dat hij het inkoopkanaal selecteert dat voor Opdrachtgevers de meest gunstige aanbidding oplevert.
102 Inhoud	Beschrijvend document/ Scope 1.2.3 punt 2	Verzoek aan aanbestedende dienst om deze wijze van inkopen als standaard van inschrijver te verwachte werkwijze te hanteren bij start overeenkomst. Graag uw akkoord. Bij punt twee gaat aanbestedende dienst in op gerelateerde dienstverlening. Gezien de geboden bandbreedte in het prijzenblad, klopt de aanname van gegadigde dat de dienstverlening als gewenst in de kwaliteitsstukken onder meer uit betaalde dienstverlening mag bestaan? Graag uw reactie.	zie antwoord ref.nr. 72.

103 Inhoud	Beschrijvend document/ Scope 1.2.3 punt 2	Bij punt twee gaat aanbestedende dienst in op gerelateerde dienstverlening. Gezien de geboden bandbreedte in het prijzenblad, klopt de aannahme van gegadigde dat de dienstverlening die aanbestedende dienst in gedachte heeft apart gefactureerd mag worden door inschrijvers? Graag uw reactie.	zie antwoord ref.nr. 72.
104 Inhoud	Beschrijvend document / 1.2.2.	Bij 1.2.2 geeft u een toelichting over de twee kavels. Betekent dit dat na gunning beide kavels volledig apart uitgenut gaan worden met eigen contractmanagement. Of zijn de opdrachtgevers ook opzoek naar schaalvoordelen door samenwerking tussen beide kavels?	Beide kavels worden apart uitgenut, echter sturen beide Opdrachtgevers zoals vermeld wel op partnerschap. Dus indien zich tijdens de looptijd schaalvoordelen aandienen, stemmen Opdrachtgevers onderling af of ze hiervan gebruik gaan maken.
105 Inhoud	Beschrijvend document 1.2.1	Bij de inleiding geeft de aanbestedende dienst aan dat de uiterste ingangsdatum van perceel 1, 1 oktober 2024 betreft. Mogen de inschrijvers er van uitgaan dat de ingangsdatum voor perceel 2 direct na de definitieve gunning is, die nu gepland staat op 29-07? Zo niet welke datum wenst de aanbestedende dienst te hanteren? Dit is voor inschrijver van extra belang i.v.m. de planning rond de vakantieperioden en het goed uitvoeren van de onboarding van BIJ12	Uw aannahme is correct
106 Inhoud	Beschrijvend document 4.3.1.	T.b.v. het gunningscriterium prijs vraagt aanbestedende dienst inschrijvers een marge percentage op te geven van binnen de 1- en 3%. Aanbestedende dienst vraagt in de kwaliteitscriteria een divers scala aan dienstverlening uit. Dienstverlening die van inschrijvers veel vraagt wat betreft de operatie en daarmee gepaarde kosten. Om naast slechts het "dekken van de kosten" inschrijvers de kans te geven ook te mogen verdienen aan het contract dient inschrijver opdrachtgever te verzoeken de raming van 1-3% aan te passen naar een raming van 2-4%. Graag uw akkoord.	zie antwoord ref.nr. 34.
Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
107 Onbeantwoord	V&A19 & V&A35 Marge Oracle	Sinds enige jaren is er bij Oracle geen enkele mogelijkheid voor een verdienmodel voor Inschrijvers, los van een eventueel in rekening te brengen opslagpercentage. Momenteel bedraagt Oracle 1,4% van de jaarlijkse kosten, wat neer komt op een bedrag van om en nabij de €100.000,00 per jaar. Inschrijver heeft hier (relatief veel) werk aan en onze kosten moeten derhalve enigszins kunnen worden gedekt. Wij willen u om deze reden vriendelijk verzoeken om Oracle uit deze eis te verwijderen. Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie.	zie antwoord referentie nr. 126
108 Beantwoord	V&A 44 Escrow	Zoals terecht is opgenomen ligt de broncode en daarmee gepaard gaande rechten en plichten bij de eigenaar van de software. Dit betekent echter ook het een fabrikant vrij staat om klanten hier wel of geen gebruik van te laten maken. Daarnaast is Escrow niet in alle gevallen toepasbaar. Graag verzoeken wij u deze eis te herzien aangezien Inschrijver niet op voorhand voor alle Vendoren kan bevestigen dat zij beschikken over Escrow dan wel dat het toepasbaar is.	We passen deze eis als volgt aan: "inschrijver beoordeelt of een escrow regeling toepasbaar is en of de betreffende fabrikant dit aanbiedt. Vervolgens treedt inschrijver hierover met opdrachtgever in overleg."

109	Onbeantwoord	V&A 6 garantie	Het antwoord zoals door u gegeven is door partijen niet haalbaar. U vraagt van Inschrijvers een garantie uit naam van één van haar toeleveranciers te doen. Dit ligt niet alleen buiten de invloedssfeer van Inschrijver, maar is in praktijk ook nog niet bepaalbaar. Immers, het is Inschrijver op dit moment niet bekend om welke toeleveranciers het hier allemaal gaat. Om de voorgaande redenen achten wij dit dan ook in strijd met voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit: 'De aanbestedende dienst alloceert het risico bij de partij die het risico het best kan beheersen of beïnvloeden.'. Derhalve verzoeken wij u hier in op te nemen dat inschrijver zich zal inspannen een dergelijke garantietermijn van toepassing te verklaren maar dat de daadwerkelijke termijn bepaalt wordt door de desbetreffende toeleverancier.	Wij gaan hiermee akkoord.
110	Onbeantwoord	V&A 4 aansprakelijkheid	Het antwoord zoals door u geformuleerd brengt een groot risico voor Inschrijvers met zich mee. Niet alleen vanwege het feit dat indirecte schade binnen de Nederlandse wet geen gedefinieerd begrip is, maar te meer omdat de uitleg naar een niet te omvatten aansprakelijkheid neigt. Immers, u stelt bescherming tegen de gevolgen van nalatigheid of andere contractbreuken te wensen. Dit begrijpen wij, maar er dient alsnog gekeken te worden naar de risico's die u daadwerkelijk loopt en welke aansprakelijkheidseis gebruikelijk is in de branch. Zoals het nu omschreven is, is het disproportioneel en in onze optiek in strijd met voorschrift 3.9 D sub 2 van de Gids Proportionaliteit. Derhalve willen wij u met klem verzoeken uw antwoord te herzien en aansluiting te vinden bij de markt. Oftewel de term indirecte schade uit te sluiten en vast te houden aan de aansprakelijkheidsbeperking zoals omschreven in V&A 5.	De term 'indirecte schade' komt in onze voorwaarden niet voor en gaan we niet uitsluiten. Het daadwerkelijk bepalen van de hoogte van eventuele schade en toerekenbaarheid blijft natuurlijk een casuïstische aangelegenheid. Door de hoogte van alle schadeaanspraken te limiteren in deze artikelen handelen we in onze optiek in lijn met de Gids Proportionaliteit.
111	Onbeantwoord	V&A89 uitwerking kwaliteitsteksten	In het antwoord op vraag 89 geeft u goedkeuring aan het gebruik van URL's in de kwaliteitsteksten. Echter geeft u in het beschrijvend document aan (paragraaf 4.4) dat voor de plannen van aanpak die deel uitmaken van de inschrijving geldt dat deze staan beschreven op een maximaal aantal A4. Door het toevoegen van URL's kunnen Inschrijvers meer informatie aandragen bij Inschrijving dan de paginalimiet, hiermee creëert u een ongelijk speelveld. Wij verzoeken u dan ook dringend om het gebruik van URL's in kwaliteitsteksten niet toe te staan en uw antwoord op vraag 89 te herzien. Graag uw bevestiging.	Bij nader inzien staan we wel grafische afbeeldingen, maar geen URL's toe in de kwaliteitsteksten.
112	Onbeantwoord	Nvl 1 Vraag:94	Gezien de Microsoft jaartelling separaat op de markt wordt gezet, het verzoek aan aanbestedende dienst om uit een te zetten welke dienstverlening zij vanuit opdrachtnemer verwacht rondom het Microsoft contract? Denk bijvoorbeeld aan het adviseren en ondersteunen bij de Microsoft contract renewal.	De inschrijver zal optreden als Licensing Solution Provider (LSP) voor opdrachtgever en kan in die hoedanigheid MS licenties leveren via Volume Licensing programma's zoals in het geval van opdrachtgever een Enterprise Agreement. Daarnaast voorziet inschrijver de opdrachtgever van advies m.b.t. de via Volume Licensing programma's af te nemen licenties (denk hierbij aan o.a. productinhoudelijk advies, geschiktheid voor inschrijver en financieel meest voordelige licentietype). Daarnaast zal inschrijver vanzelfsprekend de tussentijdse bestellingen en de jaarlijkse true up administratief verwerken richting Microsoft.

113	Onbeantwoord	PvE 1.11/1.15	Inschrijver wijst aanbestedende dienst er op dat “48 uur” als vermeld in eis 1.11 / 1.15 ook betrekking zou kunnen hebben op weekenden. Dergelijke KPI’s dienen om die reden dan ook altijd uitgedrukt te worden in werkdagen. Verzoek aan aanbestedende dienst om de eisen aan te passen dit gegeven in acht genomen.	De genoemde KPI's in eis 1.11/1.15 hebben betrekking op werkdagen. Bij niet voldoen informeert Inschrijver binnen 2 werkdagen de Opdrachtgever. De zin wordt gewijzigd in: "Indien de Inschrijver niet aan deze termijn kan voldoen, stemt de Inschrijver binnen 2 werkdagen na de aanvraag een onderbouwing af met opdrachtgever. ". Zie ook referentie 114 inzake update aantal werkdagen voor PvE eis 1.11
114	Onbeantwoord	Nvl 1 Vraag: 66	Inschrijver dient aanbestedende dienst opnieuw te verzoeken akkoord te gaan met vraag 66 Nvl 1. Ter aanvulling op het eerder in vraag 66 vermelden: Inschrijvers dienen bij een aanvraag richting vendor, of er nu een NOK aan te pas komt of niet, een controle door de vendor uit te laten voeren op o.a. de volgende punten: -Security & Privacy-vereisten -ARBIT-2022 (inclusief eventuele aanpassingen n.a.v. dit aanbestedingsproces) -Werkerovereenkomst (indien van toepassing) -Bepalingen inzake Bibob toets -Vraag Escrow compliancy -Welke maatregelen een fabrikant heeft getrokken ten aanzien van de continuïteit bij incidenten en calamiteiten. (indien de data niet gehost wordt bij opdrachtgever) -Een controle op de roadmap laten uitvoeren m.b.t. de looptijd ten aanzien van de periode waarin de betreffende producten nog ondersteunt worden. Wanneer inschrijver de aanvraag vanuit opdrachtgever vrijwel direct doorspeelt aan de vendor heeft de vendor nog geen 2 werkdagen om onder meer het benoemde intern onder de loep te (laten) nemen. Daaraan hangt de onzekerheid rondom eventueel te verwachten uitdagingen ten aanzien van deze punten aan de vendor zijde, desondanks dient de vendor inschrijver een concrete verwachting voor te leggen. Een verwachting die vendoren ter bescherming van de eigen geloofwaardigheid nooit te concreet zullen communiceren gezien de hoeveelheid zaken die aan de orde komen. Het is dan ook vrijwel onmogelijk om binnen 48 uur een gefundeerde “Ja dat gaan wij halen” of Nee, dat gaat niet lukken” te communiceren. De KPI van 5 werkdagen voor een offerte acht inschrijver reëel en in de bijna alle gevallen haalbaar, de 48 uur eis m.b.t. communicatie niet.	In geval van PvE eis 1.11 is Opdrachtgever akkoord de volgende mutatie door te voeren: "Indien de Inschrijver niet aan deze termijn kan voldoen, stemt de Inschrijver binnen 3 werkdagen na de aanvraag een onderbouwing af met opdrachtgever.
115	Onbeantwoord	V&A 56:	Gegadigde wil nogmaals benadrukken dat zij acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als intermediair en in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk is van derden, te weten de software fabrikanten. Software fabrikanten dragen voor "standaard software" nimmer het eigendom over, maar verschaffen enkel een gebruiksrecht. Een gebruiksrecht ziet toe op het recht dat de aanbestedende dienst verkrijgt om gebruik te maken van de software van de software fabrikant. De aanbestedende dienst mag de software gebruiken, maar wordt géén eigenaar van de software, het eigendom blijft berusten bij de software fabrikant. Gegadigde verzoekt enkel de bevestiging vanuit de aanbestedende dienst dat het eigendom van “Standaard Software” nooit over gaat naar de aanbestedende dienst, maar dat er enkel een gebruiksrecht verschaft wordt. Graag uw bevestiging?	Bij deze de bevestiging dat het eigendom van “Standaard Software” nooit over gaat naar de aanbestedende dienst, maar dat er enkel een gebruiksrecht verschaft wordt.

116 Onbeantwoord	V&A 49:	Gegadigde begrijpt de wens vanuit de aanbestedende dienst om boete in stand te houden. Echter is gegadigde van mening dat de hoogte van deze boeteclausule niet in verhouding staat tot de te maken marge binnen de onderhavige overeenkomst. De hoogte van de boete is derhalve disproportioneel in relatie tot de opdracht. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om de hoogte van de boete aan te passen naar €5.000,- per overtreding. Graag uw akkoord.	Dit is akkoord.
117 Onbeantwoord	V&A 31:	Gegadigde ontvangt graag een bevestiging dat zij de aanbestedende dienst alleen rechtstreeks kan informeren wanneer zij van de software fabrikant te horen heeft gekregen dat de software fabrikant niet aan de eisen voldoet. Gegadigde kan niet handelen zonder informatie van de software fabrikant aangezien gegadigde hier verder geen inzicht in heeft. Graag uw akkoord.	In deze vraag stelt gegadigde zich afhankelijk op van de software fabrikant. Dat klopt natuurlijk, echter kan gegadigde ook op voorhand werkafspraken met software fabrikanten maken over onderliggende voorwaarden omdat deze voor veel overheden gelijkwaardig zal zijn. Daarom hebben we aangegeven dat we een proactieve houding verwachten van Inschrijver.
118 Onbeantwoord	V&A 7 + V&A 52:	Gegadigde wil nogmaals benadrukken dat zij acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als intermediair en in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk is van derden, te weten de software fabrikanten. Dergelijke software fabrikanten factureren gegadigde direct na levering, dit houdt in dat wanneer de aanbestedende dienst wel een acceptatie periode heeft, gegadigde dient voor te financieren. Gegadigde begrijpt dat de ARBIT 2022 algemene voorwaarden zijn, echter verzoekt gegadigde enkel de bevestiging vanuit de aanbestedende dienst dat de betalingstermijn van 30 kalenderdagen begint (zoals normaliter) te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur voor “Standaard Software”. Graag uw akkoord.	Akkoord
119 Onbeantwoord	V&A 2 + V&A 6:	Gegadigde wil nogmaals benadrukken dat zij acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als intermediair en in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk is van derden, te weten de software fabrikanten. Echter, verlangt u onder artikel 12.3, 12.7, 34 en 44 onder a) van de ARBIT bijvoorbeeld wel van een leverancier uitgebreidere garanties ,waaronder een garantie dat deze de Prestatie tot vijf (5) jaar na datum van acceptatie/levering kan onderhouden. Een dergelijke garantie ligt bij de eigenaar/maker van de software, in deze; de software fabrikant. Immers, de software fabrikant heeft toegang tot de licenties c.q. gebruiksrechten en kan derhalve bijvoorbeeld onderhoud plegen. Gegadigde heeft op geen enkele wijze toegang tot de licenties c.q. gebruiksrechten en kan de garanties als omschreven in artikel 12.3, 12.7, 34 en 44 onder a) van de ARBIT niet zonder meer afgeven. Derhalve verzoeken wij u akkoord te gaan met de garanties zoals die geboden worden door de desbetreffende software fabrikanten welke zijn vastgelegd in de toepasselijke licentie, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA). Indien u hiermee niet akkoord gaat, kan dit gevolgen hebben voor onze inschrijvingsbereidheid. Indien deze negatief uitpakt, houdt dat in dat aanbestedende dienst minder inschrijvingen ontvangt, hetgeen de gewenste marktwerking negatief beïnvloed. O.i. is aanbestedende dienst erbij gebaat ons voorstel, dat marktconform is, te accorderen.	Zie antwoord referentie nr. 31 en nr. 109. We gaan akkoord met de garanties zoals die geboden worden door de desbetreffende softwarefabrikanten welke zijn vastgelegd in de toepasselijke licentie, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA).

120 Onbeantwoord	Nvl 1 Vraag: 83	Met betrekking tot punt 2: Daar waar inschrijver al het nodige om de levering te initiëren tijdig afgerond heeft is inschrijver na het moment dat de PO is geplaatst geheel afhankelijk van de verwerkings-/leversnelheid van de vendor. Het gegeven dat aanbestedende dienst bij een verlate levering (levering langer dan 8 werkdagen) ervoor kan kiezen om de opdracht in te trekken en deze opnieuw te initiëren via het eigen inkoopkanaal is voor inschrijvers dan ook een onevenredig en buiten proportioneel risico. De wijze waarop de eis momenteel vorm is gegeven raakt dan ook direct aan de inschrijfbereidheid van inschrijver. Zoals in vraag 83 Nvl 1 aangegeven komt er voordat een levering richting opdrachtgever wordt geïnitieerd veel aan bod. Zaken als een overeenkomst in enige vorm die ondertekend dient te worden voorafgaand een levering of een inkoopopdracht als initiator voor de levering, beide vaak bindend en niet vanuit inschrijver te ontbinden/terug te trekken. Het is dus denkbaar dat inschrijver alles tijdig heeft geregeld, de vertraging bij de vendor plaats vindt, opdrachtgever de opdracht intrekt en opnieuw initieert. Inschrijver kan de opdracht vervolgens niet meer intrekken bij de vendor omdat hier reeds de nodige commitment voor is gegeven. Inschrijver zal in dergelijk geval dus de inkoopkosten zelf moeten dragen voor een contract die geen opdrachtgever meer kent. Verzoek aan aanbestedende dienst om de eis aan te passen naar: Indien een product niet geleverd kan worden binnen 8 werkdagen, is opdrachtgever gerechtigd, daar waar de vertraging aantoonbaar door de opdrachtnemer is veroorzaakt hiervoor een inkoopprocedure te starten conform haar inkoopbeleid, buiten deze Overeenkomst om."	Aanbestedende dienst past de tekst als volgt aan: "Indien een product niet geleverd kan worden binnen 8 werkdagen, is opdrachtgever gerechtigd, daar waar redelijkerwijs aannemelijk is dat de vertraging door de opdrachtnemer is veroorzaakt, hiervoor een inkoopprocedure te starten conform haar inkoopbeleid, buiten deze Overeenkomst om."
121 Onbeantwoord	Nvl 1 Vraag: 69	Inschrijver begrijpt de wijze waarop aanbestedende dienst invulling wenst te geven aan enig te ontstaan Service Level agreement. In de praktijk zal niet elke vendor op de omschreven wijze (1,2 en 3-lijns zoals uitgeschreven) ondersteuning kunnen bieden. Inschrijver zal zich uiteraard te allen tijden maximaal inspanning om opdrachtgevers van de gewenste informatie te voorzien maar verzoekt aanbestedende dienst wel om het gegeven zoals bovenstaand benoemd te erkennen.	Opdrachtgever vraagt Onderhoud en Support; we begrijpen dat niet voor elke af te nemen Standaard Software oplossing een SLA afgesloten dient te worden; dit is mede afhankelijk van de aard en impact van de betreffende oplossing op de bedrijfsvoering van opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht dat Onderhoud en Support op een deugdelijke wijze is ingericht.

122 Onbeantwoord	Nvl 1 Vraag: 35	Aanbestedende dienst vraagt inschrijvers om gratis de Oracle en Microsoft contracten van opdrachtgevers te beheren en eventueel rondom te adviseren. Inschrijver vindt het dan ook onredelijk om alle dienstverlening rondom deze contracten tegen 0 te moeten bieden. Vooral omdat het Microsoft contract doorgaans toch wel de nodige tijd en aandacht vraagt i.v.m. de complexiteit welke hier omheen hangt. Daarom het verzoek aan aanbestedende dienst om of 1) de te mogen realiseren marge op deze contracten gelijk te trekken met het marge percentage die inschrijvers dienen op te geven bij indienen, of 2) de te mogen realiseren marge op deze contracten van 0- naar 1% op te hogen, of 3) met inschrijver een gezamenlijk nader te bepalen (na gunning) jaarlijkse fixed fee af te spreken voor deze contracten. Graag uw akkoord. Indien niet akkoord het verzoek dit nader toe te lichten.	zie antwoord referentie nr. 126
123 Onbeantwoord	Nvl 1 Vraag: 25	Erkend de aanbestedende dienst dat het onrealistisch is om aan inschrijvers te vragen indexatie vanuit vendoren tot 1-1-2026 voor eigen rekening te nemen? De prognose van het CBS op het prijsindexcijfer richting 2025 staat nu op 1,9%. Inschrijvers zouden dan ook minimaal/ongeveer met 1,9% moeten inschrijven op de aanbesteding om enkel en alleen het vast staande risico van indexatie vanuit vendoren te kunnen dekken. Daarom opnieuw met klem het verzoek aan aanbestedende dienst om de clause voor uitgestelde indexatie in de concept overeenkomst ongeldig te doen verklaren. Dit betreft een dusdanig groot risico voor inschrijver dat indien deze voorwaarde stand blijft houden inschrijver de inschrijfbereidheid dient te heroverwogen.	De indexatie heeft betrekking op de opgegeven marge (zie antwoord op vraag 25). Deze mag voor het eerst op 1-1-2026 geïndexeerd worden. Opdrachtgever kiest hiervoor omdat overeenkomst pas in het tweede deel van 2024 wordt afgesloten. Inschrijver dient hier in zijn aanbieding rekening mee te houden. Genoemde indexering heeft geen betrekking op de indexering van Fabrikanten. Fabrikant kan indexeren conform voorwaarden Direct Agreement; deze indexeringen worden doorberekend door de broker aan Opdrachtgever.
124 Onbeantwoord	Nvl 1 Vraag: 25	Wat bedoeld aanbestedende dienst met “de marge indexeren”? Betekend dit bijvoorbeeld dat indien inschrijver 3% marge heeft opgegeven bij het indienen van deze aanbesteding, deze 3% per 1-1-2026 opgehoogd mag worden? Indien ja, volgens welke richtlijn(en) zouden inschrijver dan de te hanteren marge mogen ophogen? Is dit bijvoorbeeld conform het prijsindexcijfer als gepubliceerd door het CBS? Graag uw toelichting.	Antwoord vraag 1: de opgegeven marge mag geïndexeerd worden. antwoord vraag 2: correct Antwoord vraag 3: de wijze van indexering is beschreven in laatste zin van de Concept overeenkomst in artikel 3.2: "De indexering vindt plaats op basis van de percentuele wijziging van Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) index Dienstenprijsindex (DPI) - Commerciële Dienstverlening en Transport, index 2015=100 op basis van het laatst gepubliceerde kwartaalcijfer aan de hand van de volgende indexeringsformule (kwartaalcijfer nieuw jaar – kwartaalcijfer oud jaar) / kwartaalcijfer oud jaar X 100% (afgerond op 2 decimalen). "

125	Onbeantwoord	Nvl 1 Vraag: 13	Aanbestedende dienst stelt dat er een voorbehoud is opgenomen in eis 1.15 waardoor het niet van toepassing verklaren van de eis op renewals niet nodig wordt geacht. Zoals gesteld vindt de levering bij renewals doorgaans plaats op of nabij (net hoe de vendor de renewalcycle heeft vormgegeven) het expiratiemoment van de lopende licenties. Daar waar een renewal traject doorgaans weken/maanden van te voren wordt opgepakt en/of wordt afgerond, valt daarmee simpelweg in de meeste gevallen niet aan de KPI te voldoen. Dit zorgt daarbij voor een vertekend beeld wat betreft de KPI rapportages. Het voorbehoud stelt inschrijvers in staat te communiceren bij een van de KPI afwijkende levertijd. In de praktijk betekend dit echter dat voor het gros van de levering additionele communicatie tot stand dient te komen om de "verlate" levering te onderbouwen waar deze niet daadwerkelijk verlaat zijn maar volgens gebruikelijke tijdspaden worden geleverd.	Op basis van de uitleg in Nvl-2 begrijpt aanbestedende dienst de vraag beter. Besloten is PvE eis 1.15 te concretiseren. De eerste zin wordt gewijzigd en luidt: "Nieuwe softwarelicenties (zijnde geen renewals) dienen binnen acht (8) werkdagen na binnenkomst van de bestelopdracht aan opdrachtgever geleverd te worden."
126	Onbeantwoord	Nvl 1 vraag:10 & 91 & 106	Daarom opnieuw het verzoek aan aanbestedende dienst om de levering van renewals m.b.t. eis 1.15 uit te sluiten Aanbestedende dienst is van mening dat de dienstverlening binnen scope volledig betaald kan worden vanuit de marge raming (1%-3%) als op te geven. Inschrijvers moeten daarvoor, naast standaard dienstverlening, contracten om niet beheren wat betreft Oracle en Microsoft (waar Microsoft een van de meest complexe contracten betreft) en het capaciteit intensieve traject van een functionele aanvraag begeleiden. De wijze van beoordeling wat betreft het wegingspercentage te hanteren op de sub-gunningscriteria biedt inschrijvers niet de kans om een hogere marge te hanteren dan rond de 1%. Bij een marge van 2% verliest inschrijver 20 punten, ofwel 1/5 van de totaal te behalen punten. Dit valt realistisch gezien niet te corrigeren op de kwaliteitscriteria wat inhoudt dat inschrijver zichzelf diskwalificeert bij het trachten te hanteren van een redelijk marge percentage t.o.v. het gevraagde. Het gunningsconstruct zorgt er dus voor inschrijvers gedwongen worden met een marge van +/- 1% in te schrijven. Om inschrijvers de mogelijkheid te bieden alle operationele kosten ten gevolgen het uitvoeren van het door aanbestedende dienst gevraagde te kunnen dekken, dient inschrijver aanbestedende dienst dan ook opnieuw te verzoeken opening te geven aan inschrijvers om of 1) kosten in rekening te mogen brengen voor functionele aanvragen daar waar dit een arbeids- en kosten intensief traject is (eventueel in samenspraak te bepalen na gunning), of 2) de margeraming voor indienen aan te passen naar 2-4% of 3) de marge te hanteren op het Oracle en Microsoft contract gelijk te trekken met de marge als op te geven bij indienen. Indien niet akkoord het verzoek om inschrijver van een uitgebreide toelichting te voorzien.	N.a.v. de gestelde vragen in Nvl-1 en Nvl-2 heeft aanbestedende dienst besloten haar uitvraag te nuanceren. Dit betekent het volgende voor paragraaf 4.3.1 van het Beschrijvend Document: - Inschrijver dient een marge op te geven tussen de 1% en 3%. U dient een marge te selecteren uit onderstaande tabel en op te geven op het Prijzenblad (conform bijlage 5). -> Dit verandert niet. - Voor de volgende partijen hanteert Opdrachtnemer een marge van 1%: • Microsoft* • Oracle * De marge van 1% op het Microsoft contract heeft betrekking op de volgende contracten: - ESA contract - SCE contract Dit betekent dat er geen marge op het Mirosoft Azure contract en op het Microsoft Unified Support contract kan worden gehanteerd. Aanbestedende dienst verwacht hiermee een passende uitvraag in de markt te hebben gezet. Aanbestedende dienst zal n.a.v. deze nuancering een rectificatie plaatsen.