

2^{de} Nota van Inlichtingen
ICT-dienstverlening
Stichting Nieuwe Veste
Breda

1	INLEIDING	3
2	VRAGEN EN ANTWOORDEN T/M 8 APRIL	4
3	VRAGEN EN ANTWOORDEN T/M 15 APRIL	11
4	VOORSTELLEN OP DE RAAMOVEREENKOMST.....	15

1 Inleiding

Voor u ligt de tweede Nota van Inlichtingen (NvI) met de antwoorden op de gestelde vragen ten aanzien van de versnelde Openbare EU-aanbestedingsprocedure voor het uitvoeren van de ICT-dienstverlening bij Stichting Nieuwe Veste verder aangeduid als Nieuwe Veste.

In deze tweede Nota van Inlichtingen zijn in hoofdstuk 2 de vragen die tot en met 8 april 2024 zijn ingediend beantwoord (eerste NvI). In hoofdstuk 3 zijn de vragen die tot en met 15 april 2024 zijn ingediend beantwoord. In hoofdstuk 4 zijn alle ingediende vragen en voorstellen ten aanzien van de Raamovereenkomst opgenomen en beantwoord.

De definitieve Raamovereenkomst is met deze laatste Nota van Inlichtingen meegestuurd. De definitieve Raamovereenkomst vindt u in het separate bestand 'Bijlage E Raamovereenkomst.pdf'.

1.1 Planning

19 april 2024	: publicatie NvI en definitieve Raamovereenkomst
26 april 2024 10.00 uur	: sluiting kluis, Inschrijvingen moeten dan binnen zijn
3 mei 2024	: verificatieoverleg met de drie best scorende Inschrijvers
9 mei 2024	: versturen gunningsbeslissing
29 mei 2024	: versturen gunning

2 Vragen en antwoorden t/m 8 april

Vraag 1, Leidraad par 1.5: Er wordt gesproken over een geschatte opdracht waarde van 290.000 over 4 jaar, kan aanbestedende dienst aangeven of dit een harde eis is. Zo, ja is aanbestedende dienst bereid om deze eis aan te passen tot een maximale opdrachtwaarde €800.000?

Antwoord 1: De opgegeven begroting is de ruimte die Nieuwe Veste heeft voor de gevraagde ICT-dienstverlening. De geschatte opdrachtwaarde is gebaseerd op een marktverkenning in de publieke sector (waaronder bibliotheken) wat maakt dat Nieuwe Veste de begroting reëel vindt en niet aanpast. Opgemerkt in deze dat Nieuwe Veste zelf de eerstelijns ICT-dienstverlening uitvoert.

Vraag 2, Inschrijvingsleidraad, planning: Gegadigde heeft nog geen tijd gehad om alles door te nemen, maar voor de kwalificatie van de aanbesteding wil zij deze vraag alvast stellen. In de ILD is opgenomen dat 15 april a.s. de inschrijving ingediend te worden. Gegadigde vraagt u minimaal het wettelijke termijn te hanteren van 29 kalenderdagen (gerekend vanaf de datum van publicatie 29 maart) zodat Gegadigde voldoende tijd heeft om een goede inschrijving te kunnen doen (29 april a.s.). Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord 2: Nieuwe Veste handhaaft de wettelijke termijnen in deze aanbesteding. Zoals in par. 1.1 van de Inschrijvingsleidraad is aangegeven maakt Nieuwe Veste gebruik van een versnelde procedure. Nieuwe Veste geeft ten opzichte van de versnelde procedure al extra tijd om een Inschrijving in te dienen.

Vraag 3, Inschrijvingsleidraad, planning: Gegadigde vraagt u hierbij ook de datum voor het indienen van de Nvl vragen aan te passen zodat Gegadigde meer tijd heeft om de aanbestedingsdocumenten door te nemen. Bijvoorbeeld tot 15 april a.s. . Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord 3: Akkoord. Nieuwe Veste geeft ondanks dat er een versnelde procedure is gestart meer tijd aan de Inschrijvers. Daarmee wordt de planning:

- 2^{de} vragenronde: uiterlijk 15 april vragen via TenderNed indienen
- 2^{de} Nota van Inlichtingen: 19 april publicatie 2^{de} Nvl met definitieve Raamovereenkomst op TenderNed
- Sluiting indienen Inschrijving op TenderNed: uiterlijk 26 april, 10.00 uur

Vraag 4, PvE, par .3.3: Binnen dit document wordt gesproken over een on-premise serverpark, maar wordt ook verwezen naar een datacenter van Provide, kunt u toelichten welke servers waar staan?

Antwoord 4: Nu nog in het datacenter van Provide. Bedoeling is dat zoveel mogelijk de servers worden ondergebracht in Azure. Wanneer een server niet in Azure kan worden

opgenomen dient de Inschrijver de server de betreffende server als dienst te leveren. Nieuwe Veste heeft geen eigen datacenter.

Vraag 5, PvE, bijlage PVE-A: Uit het overzicht in deze bijlage blijkt dat veel componenten van de omgeving al geruime tijd "end of life" zijn. Bent u voornemens al deze servers te migreren naar een cloud oplossing zoals bijvoorbeeld Azure?

Antwoord 5: Ja, dit is onderdeel van de Inschrijving zoals ook aangegeven in par. 3.3 van het Programma van Eisen.

Nieuwe Veste verwacht dat de volgende servers niet in Azure kunnen worden ondergebracht en daarmee als dienst door de ICT-dienstverlener worden aangeboden:

- NAV01
- NAV02
- NAV3
- en nog voor ca 1 jaar de Terminal server (tbv remote toegang tot Navision).

De servers die niet mee hoeven (uitfaseren) naar de nieuwe situatie zijn:

- ActaNet
- FULLHOUSE
- A-Select01
- PE-PRO1

De servers PUB-DC01 en PUB-WSUS vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

Vraag 6, PvE, bijlage PVE-A: Hoe ziet u de upgrade mede in het kader van de afhankelijkheid van applicatieleveranciers en eventuele aanwezige verouderde software in deze situatie?

Antwoord 6: De ICT-dienstverlener is verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde serverplatforms als dienst. De applicatie op de betreffende server wordt ingericht door de leverancier van de applicatie. Als een herinstallatie van een applicatie kan worden voorkomen door een upgrade met 'lift en shift' heeft dat economisch gezien de voorkeur.

Vraag 7, PvE, par 3.5.3: U vraagt om versleuteling van alle werkplekapparatuur d.m.v. bitlocker, kan inschrijver ervanuit gaan dat alle apparatuur is voorzien van een TPM 2 chip?

Antwoord 7: Ja, indien een computerapparaat daar niet over beschikt dan zal dat betreffende apparaat niet worden versleuteld.

Vraag 8, PvE, par. 3.5.3: Wordt er op dit moment al gebruik gemaakt van een MFA-oplossing?

Antwoord 8: Ja, Nieuwe Veste maakt nu gebruik van ESET MFA .

Vraag 9, PvE, Par 3.10.1: Binnen de bibliotheek branche zien we veelvuldig het gebruik van een EDR oplossing met veel toegevoegde waarde, zoals ook cryptolocker preventie, deze staat echter in het magic quadrant onder de niche players. Bent u bereid ook een oplossing uit het niche player quadrant toe te laten?

Antwoord 9: Ja mits het qua beveiligingsgraad zich meet met de oplossingen uit het meegegeven magic quadrant.

Vraag 10, Algemeen: Inschrijver begrijpt dat er aan de zijde van de aanbestedende dienst weinig tijd is omdat de huidige leverancier ad hoc stopt. Gezien het de aanbestedende dienst ook gaat om een goede waarborging van de continuïteit van haar organisatie acht Inschrijver het belangrijk om nog een tweede Nvl ronde te houden. Dit biedt inschrijvende partijen de mogelijkheid om duidelijkheid te krijgen omtrent de antwoorden uit de Nvl 1. Bent u daartoe bereid? Indien niet, graag uw motivering?

Antwoord 10: Ja, zie het antwoord op vraag 3.

Vraag 11, PvE, par. 1.2: U geeft aan dat u de huidige Microsoft licenties via SLB-diensten betreft. Is SLB-diensten uw vaste partner voor het betrekken van Microsoft licenties? Bent u bereid deze ook via de nieuwe leverancier te betrekken? Graag uw toelichting.

Antwoord 11: Nieuwe Veste is bereid om ook via een andere partij de licenties te betrekken als dat tegen een lagere prijs kan. Opgemerkt moet worden dat SLB voor het onderwijs en aan het onderwijs gerelateerde instellingen tegen een sterk gereduceerd tarief (educatie tarief) de licenties mag leveren.

Vraag 12, PvE, par. 2: U geeft aan dat er meerdere partijen betrokken zijn die diensten en onderhoud leveren voor de aanbestedende dienst. Een van de ICT-dienstverleners is BeeSmart. Hoe verhoudt zich het netwerk van de verschillende ICT-dienstverleners onder elkaar en richting de aanbestedende dienst?

Graag zou inschrijver willen weten of er een duidelijk overzicht bestaat van de verantwoordelijkheden per ICT-dienstverlener. Is dit aanwezig? Indien ja, bent u dan bereid deze met Inschrijver te delen? Indien niet graag uw motivering waarom niet. Indien nee, bent u bereid deze verantwoordelijkheden ondubbelzinnig vast te leggen, zodat voor iedere ICT-dienstverlener duidelijk is waar zijn verantwoordelijkheid begint en waar zijn verantwoordelijkheid stopt. Indien u daar niet toe bereid bent, graag uw toelichting.

Antwoord 12: De demarcatie is als volgt:

- *De ICT-netwerkpartner is verantwoordelijk voor het LAN/WLAN(wifi) en de firewalls*
- *De Internetleverancier is verantwoordelijk voor de internetverbinding met internetaccess en DDOS-protectie*
- *De Publieke omgeving (dat los staat van de kantoorautomatisering) wordt volledig beheerd door BeeSmart*

- *De Printers met daarbij de Printsoftware wordt beheerd door Canon*
- *De telefonie wordt geleverd door Provide*
- *De applicatieleveranciers zijn verantwoordelijk voor de juiste werking van de betreffende software*
- *De ICT-dienstverlener is verantwoordelijk voor de in deze aanbesteding gevraagde ICT-dienstverlening*
- *Nieuwe Veste is verantwoordelijk voor de eerstelijns Servicedesk en de regievoering op ICT*

Vraag 13. PvE, par. 3: In de gewenste nieuwe situatie (die onderdeel is van onderhavige aanbesteding) wenst de aanbestedende dienst volledig ontzorgd te worden. Dit houdt volgens de aanbestedende dienst in dat de Inschrijver in naam van en in het belang van de aanbestedende dienst alle zaken waarneemt die nodig zijn om het ICT-netwerk naar behoren te laten functioneren en aan te laten sluiten op de veranderende behoefte.

Welke rechten krijgt de Inschrijver van de aanbestedende dienst? Hoe verhouden deze rechten zich tegenover de andere ICT-dienstverleners? Graag uw toelichting. In het wettelijke kader is het noodzakelijk voor een ICT-dienstverlener (bijzondere zorgplicht bij afspraken over verantwoordelijkheden) om exact en nauwkeurig te weten welke verantwoordelijkheid hij heeft en op welke wijze hij dient te acteren bij incidenten, calamiteiten, reguliere dienstverlening, koppelen van applicaties etc. Daarom graag uw uitgebreide antwoord.

Antwoord 13: De ICT-dienstverlener krijgt alle Admin-rechten op de omgeving die door de ICT-dienstverlener moet worden beheerd. Daarnaast krijgt de ICT-dienstverlening het mandaat van Nieuwe Veste om namens Nieuwe Veste incidenten te melden bij de andere ICT-partners van Nieuwe Veste (in het Operational Level Agreement wordt per partij aangegeven wie waar over gaat).

Vraag 14. PvE, par. 3: U geeft aan dat de applicaties door gebruikers zelf kunnen worden toegevoegd, na goedkeuring van de aanbestedende dienst. Is er een beleid omtrent het toevoegen van applicaties? Indien niet, hoe wordt dan omgegaan met het toevoegen van applicaties binnen het netwerk en welke verwachtingen heeft de aanbestedende dienst aan de nieuwe leverancier in deze? Graag uw toelichting.

Antwoord 14: Aanvraag voor nieuw te implementeren applicaties worden via een wijzigingsverzoek in behandeling genomen. Daarbij wordt ook de ICT-dienstverlener betrokken. Dit om de technische voorwaarden te borgen. Met het steeds meer in de cloud werken verwacht Nieuwe Veste dat er gedurende de contractperiode er nauwelijks nog lokale applicaties worden toegevoegd. Wel zullen er veranderingen zijn in meerdere webapplicaties.

Vraag 15, PvE, par. 3: U geeft aan dat als een medewerker van de Nieuwe Veste om welke reden dan ook een werkplekapparaat softwarematig beschadigd zelf moet kunnen her installeren. Wat bedoelt u hiermee en welke rol heeft de nieuwe ICT-dienstverlener hierin? Graag uw toelichting.

Antwoord 15: Dat een medewerker zelf via een toetscombinatie een herstel of herinstallatie van de werkplek kan uitvoeren. De rol van de ICT-dienstverlener hierin is dat de ICT-dienstverlener deze herstel- en herinstallatie mogelijk maakt/inricht. Ondersteuning krijgt de medewerker van de eerstelijns servicedesk van Nieuwe Veste zelf.

Vraag 16, PvE, par. 3.6: U beoogt dat Nieuwe Veste niet van de ene naar de andere ICT-partner wordt doorverwezen, maar dat de ICT-partners van Nieuwe Veste constructief met elkaar samenwerken. Om dit te bewerkstelligen is een duidelijk overzicht met daarin de verantwoordelijkheden per ICT-dienstverlener en de benoeming van procedures en contactpersonen noodzakelijk. Bent u bereid dit op te stellen in overleg met de ICT-partners waarbij de feitelijke verantwoordelijkheden duidelijk per ICT-partner belegd worden? Indien u daartoe niet bereid bent graag uw motivering.

Antwoord 16: Ja zie antwoord op vraag 12 en 13.

Vraag 17, PvE par. 3.9: U stelt dat er een termijn van 3 maanden is voor de transitie vanaf opdrachtverstrekking. Inschrijver dient kort na de overname van het beheer en onderhoud tenminste een aantal documenten waaronder een DAP aan te leveren. Inschrijver begrijpt de uitvraag als volgt: Op het moment van start van de samenwerking dient een Exitplan/Transitieplan opgesteld en uitgevoerd te worden hiervoor is 3 maanden begroot. Na afronding van de transitiefase en volledige overname door Inschrijver worden de gevraagd documenten, waaronder de DAP aangeleverd. Is deze aanname correct? Indien niet graag uw toelichting.

Antwoord 17: De aanname is correct. Wel verwacht Nieuwe Veste dat na de transitiefase de betreffende documenten binnen 3 maanden beschikbaar zijn.

Vraag 18, PvE, par. 3.9: U geeft aan dat de ICT-dienstverlener verantwoordelijk is voor het resultaat. Om dit te kunnen bewerkstelligen heeft Inschrijver aanvullende informatie nodig omtrent de lopende/huidige dienstverlening. Is er een bestaand Exitplan vastgelegd met de latende leverancier? Kan deze worden gedeeld met de Inschrijver? Indien niet, graag uw toelichting.

Antwoord 18: Er is geen exitplan. Wel zijn er afspraken ten aanzien van de retransitie. Daarbij is de huidige ICT-dienstverlener verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van alle informatie die nodig is om de omgeving van Nieuwe Veste in beheer te kunnen nemen.

Vraag 19, PvE, par 3.9: De huidige dienstverlener zal verantwoordelijk gehouden worden voor het resultaat. Dit is disproportioneel gezien de huidige wetgeving omtrent de aansprakelijkheid van ICT-dienstverleners. De nieuwe ICT-partner dient daarvoor te kunnen beschikken over alle zaken die van belang zijn en/of van belang kunnen zijn. Dit is in onderhavig bestek niet volledig uitgeschreven en gedeeld. Daaronder hoort ook de medewerking van de voormalige leverancier en de andere ICT-partners. Voor de

medewerking van deze partijen is Nieuwe Veste verantwoordelijk. Ben u bereid dit duidelijk vast te leggen en alle informatie met Inschrijver te delen die volgens Inschrijver noodzakelijk zijn? Indien niet, graag uw toelichting waarom niet.

Antwoord 19: Ja, na opdrachtverstrekking stelt de ICT-dienstverlener haar plan van aanpak en ontwerp op die zijn afgestemd op de situatie bij Nieuwe Veste. Op basis van het door de ICT-dienstverlener en Nieuwe Veste vastgesteld plan van aanpak en ontwerp wordt de ICT-dienstverlener resultaatverantwoordelijk gesteld.

Vraag 20, PvE, par 3.9: Kunt u meer inhoud delen wat u van een acceptatietest en/of acceptatieprocedure verwacht? Graag uw toelichting.

Antwoord 20: Wat Nieuwe Veste verwacht is dat er op basis van een door de ICT-dienstverlener en Nieuwe Veste vastgestelde procedure de testen worden uitgevoerd. De inhoud van de testen worden vooraf door zowel de ICT-dienstverlener als Nieuwe Veste vastgesteld waarbij Nieuwe Veste de opzet van de testcriteria opstelt. De inhoud van de test zal een afspiegeling zijn van wat in de aanbesteding is uitgevraagd en bij Inschrijving is ingediend. De testen zijn gericht op het aantonen van de goede werking en het hebben van de juiste functionaliteit.

Vraag 21, PvE, par 3.9: Als blijkt dat een onderdeel, dat beheert wordt door een andere ICT-partner van de Nieuwe Veste, niet voldoet aan een beveiligingsupdate die door Inschrijver wordt geadviseerd en/of noodzakelijk is op korte termijn door te voeren, maar de andere ICT-partner (die het beheer heeft over een ander deel van het ICT-netwerk van de Nieuwe Veste) niet wil meewerken en/of niet meewerkt. Welke maatregelen neemt de Nieuwe Veste dan om haar belangen, maar ook die van Inschrijver te beschermen in het kader van aansprakelijkheid? Graag uw toelichting.

Antwoord 21: Nieuwe Veste zal in dergelijke gevallen de betreffende ICT-partner aanspreken op het nakomen van zijn verplichtingen. Van de ICT-dienstverlener wordt verwacht dat hij in dergelijke gevallen hiervan melding maakt bij de eerstelijns servicedesk van Nieuwe Veste.

Vraag 22, Inschrijvingsleidraad, par. 2.3: Ten eerste, in uw voorlopige planning op pagina 8 van de inschrijvingsleidraad stelt u stelt dat op 28 maart 2024 de inschrijvingsleidraad verstuurd te hebben. Wij constateren echter dat dit later is geweest, te weten op 31 maart volgens het overzicht op TenderNed.

Antwoord 22: De Inschrijvingsleidraad met de bijlagen is op 28 maart 2024 op TenderNed gepubliceerd. Wel is het zo dat TenderNed een controle uitvoert en daarmee de publicatie later zichtbaar maakt. Voor de Aanbestedende dienst telt het moment van publiceren, in deze 28 maart 2024.

Vraag 23, Inschrijvingsleidraad, par 2.3: Ten tweede, in een aanbestedingsprocedure dient de nota van inlichtingen uiterlijk 10 dagen voor uiterste datum voor het indienen van de inschrijvingen verstrekt te worden (2.54 Aanbestedingswet 2012).

Antwoord 23: Bij een normale procedure moet inderdaad 10 dagen voor de uiterste datum van indienen de Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd. Nieuwe Veste doorloopt een versnelde procedure en geen normale procedure. Zie ook par. 1.1 van de Inschrijvingsleidraad.

Vraag 24, Inschrijvingsleidraad, par 2.3: Ten derde, U bent gebaat bij zoveel mogelijk Inschrijvers en kwalitatief zo goed mogelijke inschrijvingen van Inschrijvers.

Dit alles overziende verzoeken wij dan ook u dringend om Inschrijvers tot vrijdag 26 april 2024 (16.00 uur) de tijd te geven om op onderhavige aanbesteding in te schrijven.

Bent u daartoe bereid? Zo niet, waarom niet?

Antwoord 24: Zie het antwoord op vraag 3.

3 Vragen en antwoorden t/m 15 april

Vraag 25, PvE, par 3.8.1: Een van de eisen van de dienstverlening is het leveren van een SPOC (Single point of contact), Verder in het document staat echter dat er eerstelijns ICT-beheerders en functioneel beheerders binnen de organisatie werkzaam zijn. Betekent dit dat eerstelijns incidenten / verzoeken en applicatie-specifieke incidenten / verzoeken niet in scope zijn van het SPOC?

Antwoord 25: Ja, alle eerstelijns zaken liggen bij de servicedesk van Nieuwe Veste. Wanneer Nieuwe Veste een incident niet kan oplossen wordt dit incident doorgezet naar de SPOC servicedesk van de ICT-dienstverlener.

Vraag 26, PvE, par 3.1: Een van de gestelde eisen van de nieuwe situatie is: "De beschikbaarheid over de applicaties en bestanden is gemeten over een heel jaar ten minste 99%. "

Wat is de huidige beschikbaarheid over de applicaties en bestanden. Valt downtime als gevolg van een applicatiefout ook binnen deze KPI?

Antwoord 26: De huidige beschikbaarheid is gebord op 98%.

De downtime als gevolg van een applicatiefout uitval buiten de invloed van de ICT-dienstverlener valt daarbuiten. Bijvoorbeeld het uitvallen van een Internetlijn wordt niet meegerekend in de 99% uptime

Vraag 27: Is er op dit moment al een team / eindverantwoordelijke binnen nieuwe veste breda voor het informatiebeveiligingsbeleid?

Antwoord 27: Ja, dit heeft Nieuwe Veste bij eigen medewerkers belegd die verantwoordelijk zijn voor IBP.

Vraag 28, PvE, par. : Bij de genoemde standaardwijzigingen staat onder C1 het gemiddeld aantal verzoeken per maand. Wij zouden het gemiddeld aantal verzoeken per maand ook graag willen weten voor alle overige standaardwijzigingen.

Antwoord 28:

C2 t/m C5	: totaal ca 10 per maand, Nieuwe Veste zal dit voornamelijk zelf doen
C6 en C7	: totaal gemiddeld 1 per 3 maanden
C8	: onbekend, afhankelijk van het product
C9	: gemiddeld 1 per maand, Nieuwe Veste zal dit voornamelijk zelf doen
C10	: gemiddeld 1 per 3 maanden
C11	: gemiddeld 1 per 6 maanden
C12	: gemiddeld 5 per maand

Vraag 29, 1^{ste} Nvl, Vraag 1: Kan de aanbestedende partij verduidelijken of de kosten voor het hosten van het serverpark, ongeacht of deze gedeeltelijk in Azure is gehuisvest en/of bij een IT-leverancier, onder de rubriek 'Prijs per maand voor bewaken, beheren en onderhouden van het serverpark' zoals beschreven in paragraaf 3.3 van het Programma van Eisen vallen? Indien dit niet het geval is, zouden deze kosten dan als aparte post moeten worden ingediend? Deze verduidelijking is van belang voor het begrip van de totale kosten en de haalbaarheid van het geschatte budget van 290.000 euro over een periode van 4 jaar.

Antwoord 29: De kosten voor het hosten van het serverpark moeten in het prijsmodel onder de 'Prijs per maand voor bewaken, beheren en onderhouden van het serverpark' worden opgegeven.

Vraag 30, ILD, par. 3.3: U geeft aan dat Gegadigde minimaal 1 referentie in de cultuur- of onderwijssector moet indienen die minimaal 12 aaneengesloten maanden wordt bediend. Indien Gegadigde niet een referentie in de cultuur of onderwijssector kan aantonen voor een periode van 12 maanden, gaat u akkoord met het indienen van meerdere referenties in de cultuur of onderwijssector die korter dan 12 maanden worden bediend?

Antwoord 30: Neen, Nieuwe Veste houdt zich aan de gestelde criteria.

Vraag 31, Bijlage D3, K3: Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst 2 pagina's extra beschikbaar te stellen voor de beantwoording, of ten minste 1. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord 31: Akkoord maximaal 2 extra pagina's op K3 is toegestaan.

Vraag 32, PvE, par 3.1: Wanneer dient een eventuele verwerkersovereenkomst ingediend te worden, bij indiening van de inschrijving of na gunning?

Antwoord 32: Na gunning en voor het moment dat de verwerking door de ICT-dienstverlener wordt uitgevoerd.

Vraag 33, PvE, par. 3.8.2: Biedt Nieuwe Veste gedurende het gehele servicevenster eerstelijns ondersteuning of verwacht zij dit buiten kantoortijden van de nieuwe ICT dienstverlener?

Antwoord 33: Nieuwe Veste verzorgt de eerstelijns ondersteuning.

Vraag 34, PvE, par. 3.8.2: U vraagt bij een prioriteit 3 een hersteltijd van 14 uur, gebruikelijk is een langere hersteltijd voor een Prio 3, Gaat u akkoord met een hersteltijd van 24 uur voor een Prio3? En, vervolgens een aanpassing in de hersteltijd voor een P4 naar 32 uur en een P5 naar 40 uur, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord 34: Akkoord. Daarmee worden de hersteltijden:

Prioriteit	Urgentie		
Impact	Hoog	Medium	Laag
Hoog	Prio 1 = 4 uur	Prio 2 = 8 uur	Prio 3 = 24 uur
Medium	Prio 2 = 8 uur	Prio 3 = 24 uur	Prio 4 = 32 uur
Laag	Prio 3 = 24 uur	Prio 4 = 32 uur	Prio 5 = 40 uur

Vraag 35, PvE, par. 3.8.3: U geeft aan dat u onderscheid maakt tussen standaard- en niet-standaardwijzigingen, hoe dient Gegadigde hiermee om te gaan in haar Inschrijving (financieel gezien)?

Antwoord 35: De standaardwijzigingen zijn onderdeel van de prijs per maand per medewerker (regel 18 in het Prijsmodel).

Vraag 36, PvE, par. 3.8.3: Hoeveel standaard en niet-standaardwijzigingen heeft Nieuwe Veste ongeveer per maand?

Antwoord 36: Zie antwoord op vraag 28.

Vraag 37, PvE par 3.4: Het aantal werkplekken en medewerkers wordt eenmaal per jaar bijgesteld, verzoek om dit maandelijks bij te stellen. Dit in verband met licentie en beheer kosten die maandelijks wijzigen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden hiervan middels de Active Directory

Antwoord 37: Niet akkoord.

Vraag 38, PvE, par. 3.5.5: Moderne backup systemen werken net iets anders dan beschreven staat in de eis. Is het mogelijk om hier of gelijkwaardig aan toe te voegen?

Antwoord 38: Akkoord.

Vraag 39, PvE, par. 3.5.6: Opdrachtnemer ziet niet het voordeel om medewerkers specifiek de mogelijk te bieden emails onbeveiligd te versturen. Verzoek om deze specifieke eis te schrappen.

Antwoord 39: Standaard dient alle mail te worden beveiligd. Zodanig dat wordt voorkomen dat de mail niet 'onderweg' door onbevoegden kan worden gelezen.

Vraag 40, ILD, par 1.5: Bij de projectscope geeft u een tweetal diensten aan als optioneel. Is de aanneme correct dat Gegadigde niet verplicht is om deze diensten aan te bieden in haar Inschrijving?

Antwoord 40: Neen, de Inschrijver dient dit als onderdeel van de Inschrijving aan te bieden. Nieuwe Veste kan dit aanbod optioneel afnemen.

Vraag 41: Bijlage B Prijsmodel: Is de aanname correct dat de Azure kosten voor het hosten van de omgeving na migratie buiten de scope van deze opdracht liggen?

Antwoord 41: Neen, deze moeten worden meegerekend in de 'Prijs per maand voor bewaken, beheren en onderhouden van het serverpark'.

4 Voorstellen op de Raamovereenkomst

Vraag R-1, Art 3.2: In de conceptovereenkomst vermeld u dat de aanbestedende dienst eenzijdig het recht heeft om de Overeenkomst twee keer met een jaar te verlengen. In de PVE onder 3.1 Algemeen vermeld u dat de verlenging met wederzijds goedkeuren verlengd kan worden. Waarom is de term wederzijds goedkeuren niet overgenomen in de conceptovereenkomst en vervangen door eenzijdige optie voor Nieuwe Veste? Inschrijver verzoekt om dit aan te passen naar hetgeen omschreven staat in het PVE en dat verlenging plaatsvindt onder goedkeuring van beide partijen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent graag uw toelichting.

Antwoord R-1: Akkoord

Vraag R-2, Art. 4: Inschrijver verzoekt om het volgende lid toe te voegen aan artikel 4.
"Opdrachtgever heeft een netwerk met ICT-dienstverleners en legt de verantwoordelijkheden van de verschillende ICT-dienstverleners schriftelijk vast om onduidelijkheden in verantwoordelijkheid te voorkomen. Opdrachtgever draagt zorg voor een goede vastlegging van verantwoordelijkheden tussen de door Opdrachtgever ingeschakelde dienstverleners en Opdrachtnemer."

Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent graag uw motivering waarom u niet akkoord kan gaan met deze toevoeging.

*Antwoord R-2: Akkoord (met aanpassing van de voorgestelde tekst). De toevoeging wordt zoals onderstaand opgenomen in artikel 5 lid 5 Raamovereenkomst.
Het gevraagde wordt in het Operational Level Agreement vastgelegd dat Nieuwe Veste met alle betrokken ICT-partners onderhoudt. Zie ook par 3.6.1 van Bijlage C Programma van Eisen van de Inschrijvingsleidraad.*

Artikel 5 lid 5

"Opdrachtgever heeft een netwerk met ICT-dienstverleners en draagt in verband met de door Opdrachtnemer uit te voeren taakstelling 'Single Point of Contact Servicedesk' zorg voor de schriftelijke vastlegging van de taken (op hoofdlijnen) en (verdeling van) verantwoordelijkheden van de verschillende ICT-dienstverleners en Opdrachtnemer (inclusief contactgegevens) in een 'Operational Level Agreement' die als bijlage deel IX uitmaakt van de Raamovereenkomst."

Vraag R-3, Art. 5.4: U geeft aan dat er een Afsprakenregister bestaat. Is dit Afsprakenregister per ICT-dienstverlener vastgelegd en staan hier alleen de afspraken tussen Inschrijver en de Nieuwe Veste in of zijn in dit Afsprakenregister ook de andere afspraken met de ander ICT-dienstverleners vastgelegd? Graag uw toelichting.

Antwoord R-3: : Zoals genoemd in artikel 5.1 worden in het Afsprakenregister alle documenten geregistreerd waarin alle (nadere) afspraken tussen partijen (dus uitsluitend Nieuwe veste en Opdrachtnemer) zijn neergelegd, zoals wijzigingen in de

Raamovereenkomst, wijzigingen van de bijlagen en opdrachten voor aanvullende dienstverlening.

Vraag R-4, Art 5: Gaat het om een Afsprakenregister tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer of hanteert Opdrachtgever een Afsprakenregister met alle dienstverleners? In het geval dat het om een Afsprakenregister gaat waarin Opdrachtgever alle afspraken vastlegt verzoekt Inschrijver om toelichting over de wijze hoe de afspraken worden gecommuniceerd naar de andere partijen en naar Inschrijver als zich een belangrijke wijziging heeft voorgedaan bij een andere ICT-partner. Graag uw toelichting.

Antwoord R-4: zie antwoord op vraag R-3.

Vraag R-5, Art. 6.6: U verwijst in dit lid naar artikel 6.6 van de Raamovereenkomst. Inschrijver vermoedt dat u hier artikel 6.5 van de Raamovereenkomst bedoeld. Is dat correct?

Antwoord R-5: Ja dat is correct en zal in de definitieve Raamovereenkomst zijn aangepast.

Vraag R-6, Art. 6.6: Graag u toelichting waarom u art. 6:119a BW benoemt in uw overeenkomst. Het toepassingsbereik voor de handelsrente is namelijk beperkt tot handelstransacties. Dat betekent dat de handelsrente alleen kan worden gevorderd door een partij die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. De handelsrente kan alleen worden gevorderd van partijen die ook handelen in uitoefening van beroep of bedrijf. Voor overeenkomsten met natuurlijk personen geldt de wettelijke rente die volgt uit artikel 6:119 BW.

Graag uw toelichting.

Antwoord R-6: De Raamovereenkomst valt binnen het bereik van het begrip handelsovereenkomst zoals bedoeld in artikel 6:119a BW lid 1 (zie laatste zin). Nieuwe Veste is een rechtspersoon (stichting). De wettelijke rente conform artikel 6:119a BW is van toepassing.

Vraag R-7, Art. 6.8: U ontnemt de Leverancier zijn wettelijk recht tot opschorting. Dit is niet acceptabel. Als een factuur niet wordt betaald door Nieuwe Veste moet de Leverancier zijn wettelijk recht van opschorting en/of beëindiging kunnen invoeren. Inschrijver kan in dit geval akkoord gaan met een aanpassing, voorstel:

“Leverancier is gerechtigd om zijn verplichtingen op te schorten na het sturen van een ingebrekestelling, waarin Opdrachtgever een redelijke termijn van 30 dagen wordt geboden om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen en waarin uitdrukkelijk wordt gewezen op de gevolgen van een mogelijk beroep doen op opschorting en/of beëindiging.”

Graag u akkoord. Indien u niet akkoord bent graag uw toelichting.

Bovenstaande voorstel bepaling is ook terug te vinden in de GIBIT voorwaarden die Gemeenten hanteren. Als u niet kunt instemmen met deze aanpassing ontvangt Inschrijver graag u uitgebreide toelichting en onderbouwing waarom Opdrachtgever wel mag opschorten en Leverancier niet. Graag daarbij verwijzen naar wettelijke grondslag en jurisprudentie.

Antwoord R-7: Niet akkoord. Van artikel 6:52 BW kan bij overeenkomst worden afgeweken en hiervan maakt Nieuwe Veste gebruik. Het in artikel 6 lid 8 Raamovereenkomst moet in samenhang gelezen worden met artikel 6 lid 7 Raamovereenkomst. Nieuwe Veste is voor de continuïteit van haar bedrijfsvoering zeer afhankelijk van de ICT-dienstverlening en - mede in het licht van de maatschappelijk taak die Nieuwe Veste uitvoert - kan het niet zo zijn dat om een betalingsgeschil de ICT-dienstverlening wordt opgeschort. De praktijk laat wel eens zien dat (het dreigen met) opschorting van dienstverlening als een oneigenlijk drukmiddel wordt gebruikt in geschillen. Nieuwe Veste kiest er dus voor om een eventueel geschil met betrekking tot betaling op te lossen in onderling overleg tussen Partijen conform artikel 15.2 Raamovereenkomst en – mocht dat niet lukken - dan zal het geschil verder in rechte worden beslecht.

[LET OP: artikel 15 wordt aangepast, zie onderstaand (aan het slot van deze NvI) de nieuwe tekst]

Vraag R-8, Art. 8: Inschrijver verzoekt om artikel 8 van de Overeenkomst te verwijderen. De wijze van de formulering geeft nu aan dat Opdrachtnemer Verwerker is en de omschrijving is te ruim. In de PVE onder 3.1 Algemeen vermeldt de aanbestedende dienst dat indien sprake is van het verwerken van persoonsgegevens er een Verwerkersovereenkomst door de ICT-dienstverlener moet worden aangeleverd. Inschrijver zal zich aan de verplichtingen uit de AVG houden en indien er persoonsgegevens in opdracht worden verwerkt een Verwerkersovereenkomst aanleveren. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent graag uw toelichting.

Antwoord R-8: Artikel 8 wordt niet verwijderd.

Gezien de omvang en aard van de te verlenen opdracht voor ICT-dienstverlening zal er – gezien de definitie van verwerking in de AVG (zie artikel 4 onder 2 AVG) - zeker sprake zijn van verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer die daarbij de positie van verwerker heeft ten opzichte van Nieuwe Veste als verwerkingsverantwoordelijke. Nieuwe Veste is daarbij verplicht een verwerkersovereenkomst met de Opdrachtnemer te sluiten. Hiervoor kan het model Verwerkersovereenkomst van Nieuwe Veste worden gebruikt, of de Opdrachtnemer kan zelf een Verwerkersovereenkomst aanleveren die door Nieuwe Veste wordt beoordeeld.

(artikel 4 onder 2 AVG: („verwerking”: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel

van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;”)

Vraag R-9, Art 8.2: Een leverancier voert voor een opdrachtgever het databasebeheer uit over een applicatie. In deze applicatie worden persoonsgegevens verwerkt. De leverancier krijgt zodoende bij de uitvoering van de opdracht toegang tot (een grote hoeveelheid) persoonsgegevens. Het primaire doel is het beheer van de applicatie. Dat de leverancier persoonsgegevens inzielt en daardoor persoonsgegevens verwerkt, betekent echter niet dat de leverancier een Verwerker is.

Kunt u hiermee instemmen? Indien niet, waarom niet en graag met uw toelichting.

Antwoord R-9: Nee, zie antwoord R-8. Artikel 8.2 Raamovereenkomst is nodig in verband met artikel 28 lid 1 en 3 AVG.

Vraag R-10, Art 8.2: Inschrijver kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor Derdenprogrammatuur, waarop ook de Voorwaarden van deze Derden van toepassing zijn. Ook kan Inschrijver niet verantwoordelijk zijn en/of gehouden worden voor de technische en organisatorische maatregelen van Derdenprogrammatuur. Dit valt juridisch namelijk buiten de invloedssfeer van Inschrijver. Inschrijver verzoekt u om deze bepaling te laten vervallen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent graag uw toelichting en onderbouwing hoe u denkt wettelijk de aansprakelijkheid bij Inschrijver te kunnen opeisen.

Antwoord R-10: Niet duidelijk is wat vraagsteller precies met ‘Derdenprogrammatuur’ bedoeld.

Indien hier wordt bedoeld op programmatuur waar Nieuwe Veste licentiehouder van is dan ziet artikel 8 lid 2 daar voor Opdrachtnemer niet op toe.

Voor wat betreft de ICT-middelen die Opdrachtnemer zelf aanwendt in de uitvoering van de ICT-dienstverlening ten behoeve van Nieuwe Veste geldt onverkort het in artikel 8.2 genoemde en Opdrachtnemer en heeft Opdrachtnemer ten aanzien van de tot de door hem aangewende ICT-middelen zorg te dragen voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

Vraag R-11, Art. 8.3: Hoe wil de aanbestedende dienst m.b.t. Derdenprogrammatuur omgaan met deze bepaling? Voert de Nieuwe Veste een DPIA uit? Graag uw toelichting.

Antwoord R-11: Niet duidelijk is wat vraagsteller precies met ‘Derdenprogrammatuur’ bedoeld.

Voor wat betreft de ICT-middelen die Opdrachtnemer zelf aanwendt in de uitvoering van de ICT-dienstverlening – en in het geval daarmee in het kader van de Raamovereenkomst persoonsgegevens mee worden verwerkt – is de zorgplicht zoals verwoord in de eerste zin van

artikel 8 lid 3 op Opdrachtnemer (in de hoedanigheid van verwerker) van toepassing. In verband met Hoofdstuk 5 AVG zijn – zoals geregeld in de tweede zin van artikel 8 lid 3 – verwerkingen van (persoons)gegevens in rekencentra buiten de Europese Unie (EU) of anderszins grensoverschrijdende verzending en/of distributie en/of verstrekking van persoonsgegevens naar niet EU-landen is expliciet niet toegestaan.

(LET OP: in artikel 8 lid 3 wordt het woord ‘Nederland’ vervangen door ‘de Europese Unie (EU)’).

Vraag R-12, Art. 8.4: Indien u niet bereid bent deze bepaling te laten vervallen o.b.v. de exacte dienstverlening en het conform art. 4 lid 8 van de AVG verwerken van persoonsgegevens door Opdrachtnemer, verzoekt Inschrijver om het toevoegen van het volgende: “De kosten van de audit zijn voor rekening van de Opdrachtgever.”
Graag uw bevestiging. Indien niet, graag uw toelichting.

Antwoord R-12: Het betreft - in verband met het voldoen aan de gebruikelijke beveiligingsstandaarden en ten bewijze hiervan - om de overlegging van een ‘NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 en’ (of gelijkwaardig) certificaat (of vergelijkbare ‘TPM-verklaring’). Dit is zeer gebruikelijk en Nieuwe Veste is niet bereid hiervoor (overlegging afschrift certificaat of TPM-verklaring) kosten te betalen. Er wordt hier niet gedoeld op een audit die op verzoek van Nieuwe Veste wordt uitgevoerd.

Vraag R-13, Art. 9.2: Bent u bereid om de aansprakelijkheid in alle gevallen te beperken tot directe schade, met uitsluiting van indirecte schade en gevolgschade, waaronder in ieder geval begrepen winstderving, verlies aan data en bedrijfsstagnatie? Bent u daarnaast bereid de aansprakelijkheid in alle gevallen te limiteren tot een maximum van de som van de in de afgelopen 12 maanden onder de overeenkomst gefactureerde bedragen per gebeurtenis en per jaar, met een absoluut maximum van EUR 500.000 per gebeurtenis en EUR 1.000.000 per jaar?

Indien niet graag uw motivering waarom niet?

Uit juridisch oogpunt merkt Inschrijver hierbij het volgende op:

Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit geeft aan dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid mag verlangen die op geen enkele manier gelimiteerd is. Verder geeft deze aan dat bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is de aanbestedende dienst in ieder geval acht op: (i) de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; (ii) de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang.

Kunt u exact aangeven welke (mogelijke) schade u in het kader van de uitvoering van de overeenkomst daadwerkelijk denkt te kunnen lopen? Indien niet graag uw toelichting.

Antwoord R-13: Nee. Artikel 9 lid 1 wordt als volgt aangepast:

- “1 *Indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de door Opdrachtgever geleden dan wel te lijden schade met inachtneming van de volgende beperkingen:*
- a. *aansprakelijkheid voor schade aan zaken is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van EUR 250.000,-- per gebeurtenis met een maximum van EUR 500.000,-- per kalenderjaar. Onder deze aansprakelijkheid voor schade aan zaken is onder meer begrepen (i) schade aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid, alsmede de kosten van herstel van gegevensbestanden, (ii) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in gegevensbestanden aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade), en (iii) de schade die rechtstreeks is veroorzaakt door een schadeveroorzakend feit als hiervoor bedoeld (zoals bijvoorbeeld kosten voor herstel, aanpassing en /of vervanging van de beschadigde zaken);*
 - b. *aansprakelijkheid voor vermogensschade anders dan sub a bedoeld is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van EUR 250.000,-- met een maximum van EUR 500.000,-- per kalenderjaar. Onder deze vermogensschade wordt mede begrepen (i) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden, (ii) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van de oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen, (iii) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht, (iv) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de schade en de wijze van herstel.”*

Bij bovenstaande nieuwe artikel 9.1 is rekening gehouden met het in Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit genoemde.

Artikel 9 lid 2 wordt als volgt aangepast:

“2. Opdrachtnemer dient zich passend verzekerd te houden middels een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek van Opdrachtnemer een verklaring van de verzekeraar waaruit blijkt dat Opdrachtnemer beschikt over voornoemde verzekeringen.”

Vraag R-14, Art. 12.4: Inschrijver kan niet akkoord gaan met deze vrijwaring. Een vrijwaring is namelijk geenszins beperkt en kwalificeert als schadeverruimend. Inschrijver verzoekt om deze vrijwaring te laten vervallen.

Verder is de huidige bepaling een vrijbrief voor Opdrachtgever om zich niet te houden aan de rechten en belangen van het IE-recht van Derden zoals onder andere Derdenprogrammatuur en Microsoft.

Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent graag uw toelichting.

Antwoord R-14: Artikel 12 lid 4 komt te vervallen.

Vraag R-15, Art. 12: Dit artikel is in zijn geheel niet te accepteren voor Inschrijver. Bent u bereid dit nader tussen partijen af te stemmen en daarvoor in plaats de volgende bepaling te accepteren:

“Alle IE-rechten op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Producten en/of Diensten, Software, websites, databestanden, Producten of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, Offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij OPDRACHTNEMER, diens licentiegevers of diens leveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten in het kader van het gebruik van de Producten, Software en/of Diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Ieder ander of verdergaand recht van Klant tot verveelvoudiging van Software, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan Derden, tenzij dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen.

Indien Partijen overeenkomen dat de IE-rechten ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde Software, websites, databestanden, Producten of andere materialen, over zullen gaan op Klant, dan laat dit de bevoegdheid van OPDRACHTNEMER onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, Documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor Derden. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere IE-rechten uit de Software, websites, databestanden, Producten of materialen te verwijderen of te wijzigen. Klant zal desgevraagd direct zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens OPDRACHTNEMER uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van OPDRACHTNEMER, toegang verlenen tot zijn gebouwen en de Werkomgeving Klant. OPDRACHTNEMER zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die OPDRACHTNEMER in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Klant verkrijgt vertrouwelijk behandelen, voor zover die informatie niet het gebruik van de Software zelf betreft.

Het is OPDRACHTNEMER toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Software. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.

Tenzij OPDRACHTNEMER een reservekopie van de Software aan Klant ter beschikking stelt of de betreffende licentievoorwaarden zich daartegen verzetten, mag Klant één reservekopie van de Software maken, welke uitsluitend mag worden gebruikt ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.”

Antwoord R-15: Niet akkoord. De artikelen 12 lid 2, 3 en 4 komen te vervallen. De artikelen 12 lid 5, 6 en 7 worden vernummerd tot 12 lid 2, 3 en 4.

Vraag R-16 Art. 6.8: Gegadigde is het eens met de eerder gestelde vraag mbt dit artikel: Opdrachtnemer moet haar diensten kunnen opschorten, en in het uiterste geval kunnen beëindigen, wanneer Opdrachtgever haar betalingsverplichting niet nakomt.

Antwoord R-16: Zie het antwoord op vraag R-7.

Vraag R-17, Art 8.4: U geeft het volgende in artikel 8.4 aan “Opdrachtgever heeft het recht van Opdrachtnemer te verlangen dat jaarlijks een door een onafhankelijk auditor afgegeven verklaring (of certificaat) wordt overgelegd waaruit blijkt dat Opdrachtnemer en de door hem in opdracht van Opdrachtnemer uitgevoerde diensten voldoen aan de gebruikelijke beveiligingsstandaarden zoals nader gespecificeerd in de SLA.”. Aangezien het niet zeker is dat Opdrachtgever dit wil laten uitvoeren, stelt Gegadigde voor dat deze kosten op basis van nacalculatie mag plaatsvinden (kosten zijn voor Opdrachtgever), gaat u hiermee akkoord?

Antwoord R-17: Zie het antwoord op vraag R-12.

Vraag R-18, Art 9.1: In dit artikel lijkt het alsof de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte en vervolgschade wordt uitgesloten, klopt dat? Zo niet, dan verzoekt Gegadigde u om deze uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord R-18: Zie het antwoord op vraag R-13.

Vraag R-19, Art 9.1: Indien u niet akkoord gaat met het uitsluiten van indirecte en gevolg schade, dan verzoekt Gegadigde u om de aansprakelijkheid te beperken (proportioneel bedrag i.r.t. de opdrachtwaarde), gaat u hiermee akkoord?

Antwoord R-19: Zie het antwoord op vraag R-13.

Vraag R-20, Art. 9.1: Gegadigde verzoekt u om de aansprakelijkheid voor directe schade te beperken, deze is nu niet proportioneel t.o.v. de opdrachtwaarde. Gegadigde verzoekt u de schade te beperken tot 250.000 euro per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, en 500.000 euro per jaar, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord R-20: Zie het antwoord op vraag R-13.

Vraag R-21, Art 11.1: U geeft het volgende in artikel 11.1 aan: “Schade die voortkomt uit schending van deze verplichting, kan volledig worden verhaald op die partij die deze verplichting schendt.”. Gegadigde verzoekt u de schade te beperken tot 10.000 euro, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord R-21: Artikel 11 lid 1 laatste zin wordt als volgt aangepast:

*“Schade die voortkomt uit schending van deze verplichting, kan worden verhaald op die partij die deze verplichting schendt met inachtneming van het in artikel 9.1 sub b bepaalde.
(Zie in dit verband antwoord R-13)*

Vraag R-22, Art 13.1: Dit is voor Gegadigde niet proportioneel zonder schade vergoeding. Het kan zijn dat Gegadigde supportcontracten, hardware e.d. heeft aangeschaft voor de opdracht en indien de overeenkomst wordt ontbonden moet Gegadigde hiervoor wel gecompenseerd worden. Gegadigde vraagt u het volgende aan het artikel toe te voegen “Opdrachtnemer heeft in dit geval recht op een schadevergoeding, dit beperkt zich tot de door Opdrachtnemer gemaakte kosten voor deze overeenkomst. Niet zijnde de kosten voor de aanbestedingsprocedure.” Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord R-22: Toegevoegd wordt aan artikel 13 lid 1:

“Voor vergoeding komen enkel in aanmerking de tot het moment van beëindiging door Opdrachtnemer ten behoeve en in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst gemaakte kosten. Dit onder overlegging van schriftelijke stukken en betalingsbewijzen waaruit eenduidig blijkt welke kosten zijn gemaakt, waarvoor, en aan welke betrokken leverancier van Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft het recht het voornoemde op haar kosten te laten toetsten door een onafhankelijke derde (auditor) waaraan Opdrachtnemer op eerste verzoek haar redelijke medewerking zal verlenen en de eventueel benodigde aanvullende informatie en documentatie aan de auditor zal overleggen.”

Vraag R-23, Gegadigde verzoekt u hier toe te voegen dat er eerst een ingebrekestelling moet plaatsvinden, en dat wanneer er wordt ontbonden een schadevergoeding van toepassing is. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord R-23: Een nieuw artikel 13 lid 1 zal worden ingevoegd (met vernummering van de daarop aansluitende artikelen):

“Indien één der Partijen tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichting(en) uit deze Raamovereenkomst, zal de andere Partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is of sprake is van een fatale termijn dan wel het uitblijven van een in deze Raamovereenkomst gegarandeerd resultaat, in welk geval de nalatige Partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze laatste termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.”

Vraag R-24, Art. 13.9: Wanneer Opdrachtnemer activiteiten uit moet voeren conform het retransitieprotocol, gaat Gegadigde ervan uit dat voor deze werkzaamheden een nadere offerte mag worden opgesteld door Opdrachtnemer, klopt deze aanname? Zo niet, dan verzoekt Gegadigde dit toe te laten omdat op voorhand deze kosten niet te bepalen zijn.

Antwoord R-24: Ja, dit zal op basis van nacalculatie worden uitgevoerd.

Aanvulling :

Artikel 15 wordt als volgt gewijzigd:

- “1 Ieder geschil tussen Partijen ter zake van deze Raamovereenkomst waarvoor Partijen niet overeenkomstig het in artikel 15.2 Raamovereenkomst bepaalde buiten rechte een oplossing hebben kunnen bereiken, zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda tenzij Partijen alsnog arbitrage, mediation of bindend advies overeenkomen.

- 2 Ter zake van geschillen, verband houdende met de uitvoering van het in de Raamovereenkomst bepaalde - waarbij de (eventuele) de SLA of Dossier Afspraken en Procedures opgenomen escalatieprocedures niet tot een oplossing hebben geleid - zullen de tot ondertekening van deze Raamovereenkomst bevoegde vertegenwoordigers van Partijen eerst in overleg treden met het doel een oplossing buiten rechte te bereiken alvorens het geschil voor te leggen aan de daartoe bevoegde rechter. Het voornoemde eventueel op basis van een niet bindend advies of mediation traject door een door Partijen gezamenlijk aan te wijzen onafhankelijk derde. Het hier bepaalde doet niet af aan het recht van de partij die meent dat het onderwerp van geschil zodanig spoedeisend is, dat het verkrijgen van een niet-bindend advies of het mediation traject niet kan worden afgewacht, zich te wenden tot de daartoe bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda teneinde een voorlopige voorziening te vragen.

- 3 Op deze Raamovereenkomst en alle hierop gebaseerde (deel-)overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.”