

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Let op, de planning voor de 2^e Nota van Inlichtingen wordt aangepast om Gegadigden tegemoet te komen:

- **Indienen vragen 2^e Nota van Inlichtingen = 26 september 2024, 10:00 uur**
- **Publiceren 2^e Nota van Inlichtingen = 3 oktober 2024**

De verdere planning van de aanbesteding wordt niet gewijzigd.

Nummer Pagin a Paragraaf Vraag:				Antwoord:
Beschrijvend document				
1.			Kunt u meer informatie geven over de huidige telefonie oplossing?	De huidige telefonieoplossing bestaat uit een cloudcentrale met een beperkt aantal vaste telefoons. De organisatie maakt vooral gebruik van Microsoft Teams voor telefonie, gekoppeld via een Session Border Controller (SBC). Hierdoor kunnen gebruikers bellen en gesprekken ontvangen binnen Teams, zonder aparte telefoons. De SBC zorgt voor een veilige verbinding tussen traditionele telefonie en Teams. Het Teams telefoniegedeelte is binnen scope van onderhavige opdracht en staat omschreven in Bijlage 1 van het Programma van Eisen (zie SharePoint/Teams Beheer).
2.			Op dit moment bestaat het team uit 4 man, inclusief productowner, deze moet geleverd worden door opdrachtnemer(wij doen de aanname dat deze momenteel door de huidige partner), bij aanvang van de opdracht. De overige 3 personen zijn in dienst van KB?	Er is op dit moment nog één medewerker van de servicedesk bij de KB in dienst. De overige medewerkers worden ingehuurd door de KB.
3.			Mogen we Topdesk koppelen aan eigen tooling software?	Dat is akkoord, mits de applicaties van de KB blijven gelden als bronsysteem en de koppeling voldoet aan de binnen deze aanbesteding gestelde eisen met betrekking tot beveiliging.
4.			Functioneel beheer is niet in scope van de uitvraag, de opdrachtnemer vervult natuurlijk de eerste lijn, hoe ziet KB deze ondersteuning voor zich, kan de aanbestedende dienst iets meer vertellen over dit proces.	De Opdrachtnemer vervult onder andere de eerste lijn van ondersteuning en schakelt waar nodig functioneel met team werkplek KB voor verdere informatie zodat de eerste lijn dit verder kan afhandelen. Dit zorgt voor een vloeiende samenwerking tussen de interne organisatie en externe partijen, waarbij Team Werkplek van de KB het overzicht en de coördinatie behoudt.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
5.		Algemeen	Informatiebeveiliging en beveiliging van de werkplek in z'n algemeen zijn belangrijk voor de KB. Kan de KB het beveiligingsbeleid delen en/of aangeven hoe dat de Opdrachtnemer moet bijdrage aan de realisatie van het beleid?	De KB dient onder andere te voldoen aan de richtlijnen van NIS2 en BIO2 op het gebied van informatiebeveiliging en werkplekbeveiliging. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de taken en verantwoordelijkheden, die voortvloeien uit deze normen, worden uitgevoerd en ondersteund. Dit betekent dat de Opdrachtnemer actief bijdraagt aan de naleving van deze beveiligingsstandaarden en adequate maatregelen neemt om de veiligheid van de systemen en werkplekken te waarborgen. Hoe de Opdrachtnemer hieraan invulling geeft, zien wij graag terug in vraag G2, punt F) Information Security Management.
6.		1.2	Mag inschrijver concluderen dat de huidige partij geen 1e lijns support levert en dat daarmee de huidige partij geen inschrijving doet?	Nee, uw conclusie is niet correct. De huidige dienstverlener dient zelf te bepalen of zij inschrijven op onderhavige aanbesteding, hier kan de KB geen uitspraak over doen.
7.		1.2	De huidige beheerpartij heeft uitgebreide kennis van de bestaande omgeving en hoeft naar verwachting minder inspanning te verrichten voor een transitie. Indien de huidige beheerpartij deelneemt aan deze aanbesteding, op welke wijze creëert u een gelijk speelveld?	De KB heeft zich ingespannen om binnen de onderhavige aanbesteding zo veel mogelijk informatie te verwerken met betrekking tot de huidige omgeving (onder andere uitgebreide omschrijvingen van de wijze waarop de architectuur van de werkplekomgeving is opgezet). Naar mening van de KB hebben inschrijvers hiermee voldoende informatie om zorgvuldig een inschrijving voor te bereiden. Wat betreft mogelijke ongelijke transitiekosten is de KB van mening dat een verschil qua transitiekosten niet automatisch betekent dat er sprake is van een ongelijk speelveld. De KB heeft hiervoor namelijk maatregelen genomen: - Het component 'eenmalige kosten' vertegenwoordigt slechts een beperkt deel binnen de prijsbeoordeling. Er komt immers een TCO-berekening tot stand, waarbij er rekening wordt gehouden met 8 dienstverleningsjaren. - De KB gaat direct een Overeenkomst aan voor de duur van 3 jaar, met de mogelijkheid om met 5x één jaar te verlengen. Alle gegadigden hebben daarbij naar mening

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
				van de KB voldoende tijd om eventuele migratiekosten 'terug te verdienen'. - Het gaat bij onderhavige opdracht om het uitbesteden van een beheers-/personeelsdienst. De KB is zodoende van mening dat partijen geen grote (onredelijke) investeringen hoeven te doen. - De KB verwacht van alle partijen, dus ook de zittende leverancier, een volwaardig implementatietraject.
8.	10	2.2	Het inspoelen gebeurt op basis van een door KB aangeleverd image. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Auto Pilot. Vraag: waarom een image maken als autopilot wordt gebruikt?	Op dit moment wordt nog een basisimage gebruikt op de Windows 10-apparaten (naar verwachting tussen de 20-30 apparaten), specifiek voor enkele uitzonderingen. De planning is dat deze Windows 10-apparaten vóór de start van de gunning vervangen worden door apparaten met Windows 11. Voor de Windows 11-apparaten wordt Autopilot ingezet voor de uitrol en configuratie.
9.	10	2.2	Bedrijfsapplicaties draaien zowel on-premises als vanuit de cloud (SaaS). Vraag: in hoeverre is het de bedoeling en haalbaar dat de on-premises applicaties zsm worden vervangen door SaaS varianten zodat ook de lokale AD en overige lokale servers kunnen vervallen?	Het is mogelijk dat de KB on-premises applicaties in de toekomst SaaS zal gaan afnemen (waar dat mogelijk is). Dit betreft echter niet de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De KB bepaalt of, en wanneer, dit gebeurt.
10.	10	2.2	Op dit moment zijn er 4 supportmedewerkers (waarvan één medewerker verantwoordelijk is voor de rol van product owner) werkzaam op de servicedesk van de KB. Vraag: hoeveel hiervan blijven er over nadat support en beheer is overgegaan naar de nieuwe externe ICT partner?	Geen. De Opdrachtnemer dient de volledige bezetting van de servicedesk te verzorgen. U dient er vanuit te gaan dat medewerkers <u>niet</u> overgenomen kunnen worden.
11.		2.2	Inschrijver concludeert dat het feitelijk leveren en reparatie van werkplekhardware buiten scope geplaatst is en dat het uitleveren van simkaarten en telefoons wel in scope is geplaatst. Logischer zou zijn dat de afdeling die de werkplekhardware uitlevert/inneemt/uitlevert ook de simkaarten en telefoons inneemt/uitlevert. Vraag: Bent u bereid om Mobiele telefonie ook buiten scope te plaatsen?	Dit heeft u mogelijk niet goed begrepen. De servicedesk levert weldegelijk alle werkplekhardware uit aan de medewerkers van de KB. Er wordt enkel bedoeld dat de KB een andere partner heeft die voorziet in nieuwe werkplekhardware en – waar nodig- reparaties uitvoert. De werkplekhardware dat geleverd wordt door deze partner wordt dus uiteindelijk wel uitgeleverd door medewerkers van de servicedesk. Dit wordt dus niet gewijzigd.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
12.		2.2	Moet of mag inschrijver de huidige supportmedewerkers van KB overnemen?	Geen van beide. U dient ervan uit te gaan dat medewerkers niet overgenomen kunnen worden.
13.	10	2.2	In het kopje Printing & Scanning geeft u aan dat ontsluiten van de printfunctionaliteit binnen scope is. Kunt u nader toelichten hoe dit op dit moment geïmplementeerd is? Maakt KB gebruik van follow-me printing?	Er is een print- en scanoplossing waarbij de leverancier verantwoordelijk is voor het leveren van toners, onderhoud en het oplossen van storingen. Het systeem bevat zowel follow-me printers als kleinere printers zonder follow-me functionaliteit. De toners voor alle printers worden door de ICT supportdesk geplaatst. Multifunctionele printers (MFP's) worden beheerd door de leverancier, terwijl de ICT-supportdesk verantwoordelijk is voor het beheer van de kleinere, niet-MFP printers. Dit omvat het plaatsen van toners en het oplossen van eventuele printerproblemen. De ICT-supportdesk heeft een actieve rol bij het beheren van de niet-MFP printers en zorgt ervoor dat ze operationeel blijven.
14.	10	2.2	U geeft aan dat de ICT Supportdesk uit 4 supportmedewerkers bestaat waarvan een Product Owner. Kunt u de rol (en activiteiten) van de product owner nader omschrijven?	De Product Owner (PO) van de ICT supportdesk in een Kanban-omgeving beheert en prioriteert de backlog met taken en incidenten, afgestemd op de behoeften van de organisatie. De PO stelt prioriteiten op basis van urgentie en klantimpact, en zorgt ervoor dat de meest waardevolle taken eerst worden opgepakt. Als schakel tussen het supportteam en stakeholders vertaalt de PO wensen en eisen naar werkitens en beheert hij de verwachtingen. De voortgang van het team wordt continu gemonitord via het Kanban-bord om knelpunten snel te identificeren en op te lossen. De PO streeft naar een efficiënte workflow en zorgt voor kwaliteitsborging van de opgeleverde oplossingen. Daarnaast speelt de PO een actieve rol in het verbeteren van processen en de doorstroming van werk.
15.	10	2.2	Kunt u aangeven wat de gemiddelde kantoorbezetting is, verschilt dit ook per werkdag m.a.w. zijn er dagen waar de bezetting substantieel lager is dan andere dagen?	De gemiddelde kantoorbezetting varieert sterk per werkdag. Op woensdagen en vrijdag is de kantoorbezetting het laagst, namelijk gemiddeld 16%. Op maandagen ligt deze rond de 35%, terwijl op dinsdagen en donderdagen de hoogste bezetting is, met een gemiddelde van 45%. Deze percentages zijn gemeten tussen 08:30 en 17:30.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
16.	10	2.2	U geeft aan dat de ICT Supportdesk uit 4 supportmedewerkers. Zijn dit allemaal full-time medewerkers van KB en/of kunt u aangeven over hoeveel fte het gaat?	De ICT Supportdesk bestaat uit vier full-time medewerkers (4x9). Van deze medewerkers is één persoon in dienst van de KB, terwijl de overige drie zijn ingehuurd.
17.	11	2.3	In punt 1 geeft u aan dat Technisch beheer van applicaties binnen de kantooromgeving bij opdrachtnemer ligt. Kunt u nader toelichten wat u onder technisch beheer verstaat?	De KB verwacht van Opdrachtnemer dat deze zorgdraagt dat de applicaties toegankelijke blijven voor de medewerkers van de KB en naar behoren functioneren. De applicaties die op dit moment gebruikt worden binnen de kantooromgeving zijn opgenomen in Bijlage P.
18.	11	2.3	Opdrachtnemer voert daarnaast het technisch beheer uit van de applicaties die binnen de kantooromgeving van KB worden ingezet. Vraag: Welke applicaties zijn dit?	Deze zijn opgenomen binnen de bronlijst die u ontvangt na aanlevering van de geheimhoudingsverklaring.
19.			Eén van de supportmedewerkers is verantwoordelijk voor de rol van product owner. Vraag: wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van deze product owner?	Zie het antwoord op vraag 14.
20.		2.3 2	Kan KB aangeven waarom zij het opendeurbeleid wenst te behouden? Inschrijver garandeert een beschikbaarheid en bereikbaarheid van de supportdesk inclusief de KPI's betreffende response- en oplostijden. Dit doen wij al jaren voor veel klanten remote met af en toe een bezoek on-site naar tevredenheid van al onze klanten. On-site werkzaamheden zijn in onze ogen daarom ook niet noodzakelijk zolang er een verbinding is. Vraag: Staat KB er open voor om de eis met betrekking tot on-site aanwezigheid te schrappen?	Nee, de KB wil deze eis niet schrappen. De KB heeft bewust gekozen voor een opendeurbeleid en wil dit als service richting de interne organisatie handhaven. Gegadigden dienen hieraan tegemoet te komen met de aan te bieden dienstverlening.
21.	13	2.6	In 2.6 staat een tabel met meldingen (storingen) waarbij u 2 ^e lijns meldingen en 1 ^e lijn meldingen aangeeft. De totaal kolom is een optelling hiervan. Aangezien 2 ^e lijns meldingen normaal gesproken worden doorgezet vanuit de 1 ^e lijns supportdesk is de optelling in kolom 3 niet duidelijk. Klopt de aanname dat in de meldingen van de ICT Support desk ook de meldingen van de 2 ^e lijns zitten? Dezelfde vraag geldt voor de tabel met Wijzigingsactiviteiten op pg 14.	De cijfers gaan over meldingen en activiteiten afgerond door de desbetreffende behandelaarsgroep. De genoemde aantallen van de ICT Supportdesk bestaan uit zowel 1 ^e als 2 ^e lijns meldingen.
22.		2.6	Is KB ook bereid om het overzicht uit te breiden en aan te geven waar de meldingen betrekking op hebben? (WW reset,	De KB heeft voor u een extra rapport gegenereerd waarin onder andere het soort melding is opgenomen. Zie <i>Bijlage bij NvI 1 -</i>

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			aanmaken nieuwe gebruiker, P1 melding), Applicatie aanvraag etc?	<i>Export support.</i> Een verdere informatie kan de KB helaas niet verstrekken.
23.	22	3.4	U geeft hier aan de vragen in de 2 ^e NVI ronde alleen nog maar over de antwoorden van de 1 ^e NVI kunnen gaan. Aanbieder verzoekt KB om de mogelijkheid te geven om in de 2 ^e NVI ook nieuwe vragen te mogen stellen gezien de korte doorlooptijd van publicatie naar de 1 ^e NVI datum en eventuele nieuwe inzichten van de uitvraag te toetsen.	Ja, dat is akkoord. U dient er wel rekening mee te houden dat u na de 2 ^e Nota van Inlichtingen geen mogelijkheid meer heeft om vervolgvragen te stellen.
24.		3.4.1	Het kan zijn dat inschrijver met de publicatie van NVI1 tot nieuwe inzichten komt en daarmee nieuwe vragen heeft die geen betrekking hebben op de gegeven antwoorden. Vraag: Staat KB toe om in de tweede vragenronde nieuwe vragen te stellen?	Zie het antwoord op vraag 23.
25.		3.2	De periode tussen de NVI1 beantwoording en de deadline voor de tweede vragenronde is twee werkdagen. Wanneer het aantal vragen en bijbehorende antwoorden hoog is geeft dit inschrijver zeer beperkte tijd om deze door te nemen en eventuele verduidelijkingsvragen te formuleren. Vraag: Bent u bereid deze planning te verruimen?	De KB begrijpt uw argument en is bereid de planning op dit onderdeel aan te passen. De planning voor de 2^e Nota van Inlichtingen wordt als volgt: - Indienen vragen 2^e Nota van Inlichtingen = 26 september 2024, 10:00 uur - Publiceren 2^e Nota van Inlichtingen = 3 oktober 2024 De deadline voor inschrijving blijft ongewijzigd.
26.	29	4.3.2	A. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het technisch beheer van de ICT-omgeving (werkplekken en applicaties) van een Overheidsorganisatie. De omvang van de referent betreft minimaal 300 werkplekken. B. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van 1e-lijns (on-site) en 2e-lijns support voor eindgebruikers gericht op de werkplekomgeving van een Overheidsorganisatie. De omvang van de referent betreft minimaal 300 werkplekken. Vraag: bij deze kerncompetenties wordt de eis gesteld dat de inschrijver ervaring heeft met beheer en support voor een overheidsorganisatie. Worden organisaties die actief zijn in het	Organisaties op het gebied van het sociaal domein of zorg zijn ook akkoord.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			sociaal domein of de zorg – zoals maatschappelijk dienstverleners en GGZ instellingen – ook hiertoe gerekend?	
27.		4.3.2	In hoofdstuk 4.3.2 van het beschrijvend document stelt u in de kerncompetenties A en B dat er een referentie vereist is van een overheidsorganisatie met minimaal 300 werkplekken. Is KB bereid in die gecombineerde eis het aantal werkplekken te verlagen naar 250 eventueel gecombineerd met een aparte referent van 300 werkplekken die niet een overheidsorganisatie hoeft te zijn?	De KB is bereid om het aantal werkplekken te verlagen van 300 naar 250 (voor zowel kerncompetentie A en B). Zie daarnaast het antwoord op vraag 26.
28.			Kunt u voor Deelvragen G1 Implementatie / Migratie extra A4 voor de beantwoording toestaan. Om de 5 verschillende vragen met subvragen goed te beantwoorden vragen we om 7 A4 voor de beantwoording.	Akkoord.
29.			Kunt u voor Deelvragen G3 Dienstverlening extra A4 voor de beantwoording toestaan. Om de 8 verschillende vragen met subvragen goed te beantwoorden vragen we om 7 A4 voor de beantwoording.	Akkoord.
30.		6.6.2	Kan de KB nader beschrijven wat er verstaan wordt onder licentiebeheer?	Licentiebeheer is het proces van het beheren en controleren van softwarelicenties binnen de KB. Het omvat het registreren, bijhouden en optimaliseren van de licenties die nodig zijn voor verschillende softwareproducten. Het biedt het inzicht in welke licenties binnenkort moeten worden verlengd of aangepast.
31.		6.6.2	Is de KB eigenaar van alle licenties en hardware die ze in gebruik heeft?	De KB is eigenaar van alle licenties en hardware die in gebruik is.
32.	36	6.6	U geeft aan dat voor G1 maximaal 5 pagina's mogen worden gebruikt. Vanuit het Programma van Eisen ziet u dit document als basis voor het implementatie plan. Ook vraagt u veel informatie uit, waaronder een 'aanpak'. Verzoek is het aantal pagina's in de dit document te vergroten naar maximaal 10 pagina's.	Zie het antwoord op vraag 28.
33.	38	6.6	In G3 punt 3 geeft u als deelvraag '2 ^e lijns support fysiek aanwezig gaat zijn bij KB'. In het programma van eisen (E40) geeft u aan de 2 ^e lijns support niet op locatie van KB hoeft plaats	Nee, dit is niet tegenstrijdig. Het is inderdaad geen eis, maar Inschrijvers kunnen zich onderscheiden door in het kader van het 2 ^e -lijns toch in enige mate fysiek aanwezig te zijn. Inschrijver kan bij deze vraag zelf vaststellen welk aanbod

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			te vinden. Dit lijkt tegenstrijdig met elkaar. Aanbieder stelt voor om het PvE E40 leidend hierin te laten zijn.	wordt gedaan. Het is dus niet verplicht om hier tegemoet aan te komen.
Bijlage A. Programma van Eisen				
34.		PvE E11	Wat verstaat KB onder een samenwerking bij de implementatie tussen de latende partij en inschrijver? Is KB zich er van bewust dat inschrijver voor de latende partij geen contractpartij is?	Wij zijn er ons van bewust dat partijen gezamenlijk geen contractuele verplichtingen hebben. Echter, de KB zal van de verlatende leverancier verlangen dat deze zich constructief opstelt en meewerkt aan de gewenste overdracht van de dienstverlening. Van de nieuwe Opdrachtnemer verwachten wij eenzelfde houding, waarbij eveneens aangegeven wordt wat benodigd is om de dienstverlening correct op te starten.
35.		PvE E13	In deze eis geeft u aan: Uiterlijk één week na afloop van de georganiseerde kick-off (E11)... Vraag bedoelt u hier (E12)	Ja, dat is correct.
36.	2	4	In punt E13 geeft u als eis dat aanbieder binnen 1 week na de kick-off een bijgewerkt implementatieplan op. Aanbieder verzoek deze eis aan te passen naar 'binnen 2 weken' om de kwaliteit van het implementatieplan te kunnen garanderen.	Akkoord.
37.		PvE E16	Wat dient inschrijver in de acceptatietest door KB te laten testen en hoe ziet KB deze test?	Mocht het van toepassing zijn, dan wil de KB eventuele koppelingen naar de tooling/applicaties van Opdrachtnemer toetsen. Oftewel, Opdrachtnemer dient aan te tonen dat deze in staat is om de dienstverlening voor de KB uit te voeren.
38.		PvE E19	Wanneer inschrijver uren besteedt aan een exit is het noodzakelijk om deze kosten ook in rekening te brengen bij de klant. Hoe dient inschrijver de kosten van een mogelijke exit te prijzen?	Naar mening van de KB is het plafondbedrag voldoende ruim. Het zou daarbij mogelijk moeten zijn om dergelijke kosten te verwerken binnen de kosten per werkplek per maand. Daarnaast is het ook een optie voor Inschrijver om deze kosten op te nemen bij de eenmalige implementatiekosten. Bij de exit mogen er geen verdere kosten in rekening gebracht worden door Opdrachtnemer.
39.		PvE E24	Dient deze overlegstructuur gehanteerd te worden gedurende de contractduur of alleen tijdens de implementatie/project?	Gedurende het contract, maar deze kan tussen partijen nader afgestemd worden binnen het DAP.
40.	7	25	In punt E25 stelt de opdrachtgever dat additionele rapportage behoeftes kunnen ontstaan. Hierbij wordt de opdrachtnemer gevraagd om aan mee te werken. Gaat u akkoord om deze eis	Nee, niet akkoord. De KB ziet rapportering zoals beschreven bij deze eis als integraal onderdeel van de dienstverlening en accepteert hiervoor geen kosten in het kader van meerwerk.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			te wijzigen en de laatste zin te vervangen door: 'Opdrachtnemer dient hier aan mee te werken echter indien meerwerk is benodigd zal dit in overleg met opdrachtnemer besproken worden.'	
41.		PvE E27	Kan KB aangeven welke applicaties vanuit het applicatieoverzicht tooling zijn waarmee inschrijver het beheer dient uit te voeren?	Op de aangeleverde bronlijst is geen tooling voor beheer opgenomen. Beheertooling dat binnen de KB wordt ingezet betreft onder andere Azure, Entra ID, Intune, TopDesk, JIRA en ActiveDirectory.
42.		PvE E27	Kan KB akkoord gaan met de inzet van tooling door inschrijver?	Niet als bron. Het is echter prima om uw eigen tooling ter ondersteuning in te zetten van uw eigen werkzaamheden. Zie hiervoor het antwoord op vraag 19. Voor de volledigheid de KB wil niets merken van de eigen tooling van Inschrijver.
43.	4	14	In punt E42 geeft u aan dat als onderdeel van G3 een concept SLA moet worden aangeleverd. Is er een maximaal aantal pagina's voor de aangeleverde SLA?	Nee, u kunt uw eigen concept SLA aanleveren (overeenkomstig met de eisen en voorwaarden zoals opgenomen binnen de aanbesteding). Er wordt geen maximum aantal pagina's gehanteerd. Voor de volledigheid; binnen de SLA mag u geen antwoorden opnemen op één van de andere deelvragen.
44.	12	E41	De service levels icm met het 24/7 kunnen doorzetten van de meldingen, lijken strijdig te zijn, ook in het kader van het service window van de 1e lijns service desk. Hoe ziet KB dit?	De KB wil enkel een mogelijkheid hebben om meldingen 24/7 doorgezet te worden. Zoals aangegeven in de 2 ^e zin van deze eis is het Service Window 08:30 uur – 18:00 uur. Gedurende het Service Window zijn de responstijd en doorlooptijd van toepassing.
45.	17	E59	Right to audit is akkoord voor Opdrachtnemer mits deze onafhankelijk en geen concurrent is van Opdrachtnemer. Kan KB dit bevestigen?	Akkoord.
46.	17	E59	Wat is de scope van de audit?	Dit staat omschreven binnen deze eis: <i>de opzet, het bestaan en de werking van de informatiebeveiligingsmaatregelen</i> . Uiteraard zal dit volledig betrekking hebben op de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
47.	17	59	Gaat opdrachtgever akkoord om als alternatief aan de eis van een auditreport, dat als een opdrachtnemer een ISO 27001 certificaat en een ISAE3402 verklaring kan aanleveren als voldoende bewijsmateriaal om aan deze eis te voldoen.	Ja, dat is ook akkoord.
48.	Bijlage 1	21	U geeft aan dat aanbieder verantwoordelijk is voor het maken van packages. Kunt u een overzicht bieden van het aantal nieuwe packages en aan te passen packages per jaar voor de contractduur?	Updaten van bestaande packages is een gestandaardiseerd proces, +/- 65 aangepaste packages per jaar. Nieuwe packages in 2024 tot nu 15.
49.	Bijlage 1	22	U geeft hier aan dat patchwerkzaamheden van netwerk apparatuur bij de 1 ^e lijns helpdesk ligt. Normaal gesproken worden deze werkzaamheden uitgevoerd door de netwerk leverancier. Kunt u deze eis laten vervallen en dit buiten scope plaatsen?	Met deze werkzaamheden wordt het patchen van netwerkpoorten in de kantoorruimtes tot aan de apparatuur bedoeld. Het betreft het fysiek aansluiten en beheren van netwerkverbindingen binnen de werkplekomgeving. Deze taak is essentieel voor het goed functioneren van de werkplek apparatuur en valt daarom binnen de verantwoordelijkheden van de 1e lijns helpdesk. Om die reden kunnen we deze eis niet laten vallen.
50.		PvE E65	Kan KB aangeven hoe het plafondbedrag is opgebouwd? Inschrijver concludeert dat er een bedrag van € 115.500,- per maand beschikbaar is voor het beheer en ondersteuning zoals uitgevraagd door KB. Vraag klopt deze conclusie?	Het plafondbedrag zoals omschreven in de aanbesteding komt voort vanuit het maximale budget dat de KB beschikbaar wil stellen voor onderhoudige opdracht. Deze is gebaseerd op huidige kosten, benchmarks en enige commerciële ruimte voor Inschrijvers. Wij gaan er vanuit dat er voldoende ruimte geboden is om een passend aanbod te doen.
Bijlage B. Overeenkomst				
51.	3	Art 5 lid 2	Opdrachtnemer stelt voor om het woord 'eenzijdig' te laten vervallen. In de laatste paragraaf stelt opdrachtgever dat alvorens een verlenging gelicht wordt dat er een gezamenlijk gesprek zal plaatsvinden. In de geest van die paragraaf zou de Opdrachtnemer willen aanmoedigen dat de beslissing om werkzaamheden te verlengen in gezamenlijke aard plaatsvind.	Wij verwachten dat uw vraag betrekking heeft op artikel 3.2. De KB wil de verlengingsopties niet wederkerig maken en wijzigd dit artikel niet. De KB is van mening dat dit voor onderhoudige opdracht een te groot afbreukrisico voor de KB met zich meebrengt.
52.		overweging onder 4	Bent u bereid om dit artikel aan te passen naar: "4. [Naam bedrijf] zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de Overeenkomst wil bereiken doormiddel van de door de Opdrachtgever in de aanbesteding	Akkoord.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			verstrekke stukken;". Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
53.		artikel 2.2	De verwerkersovereenkomst bepaalt dat deze prevaleert boven de Overeenkomst. Dit komt niet overeen met de hier opgenomen rangorde. Bent u bereid om de rangorde gelijk te maken zodat hierover geen discussie kan ontstaan?	Akkoord.
54.		artikel 2.2	De rangorde veronderstelt dat u alle toegezegde wijzigingen zal verwerken in de stukken zelf. De NVI is immers lager in rang dan bijvoorbeeld de Overeenkomst en bijlagen daaraan. Kunt u derhalve bevestigen dat alle wijzigingen zullen worden verwerkt in de Overeenkomst c.q. in de betreffende documenten (zoals, verwerkersovereenkomst, ARBIT etc) dan wel de NVI bovenaan in de rangorde opnemen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Ja, dat wordt bevestigd.
55.		artikel 2.2	De inschrijving van de Opdrachtnemer zou op zijn minst hoger in rang moeten staan dan de algemene voorwaarden. Bent u bereid om deze hoger in rang te plaatsen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Nee, niet akkoord. De KB accepteert geen andere rangorde; aangezien Inschrijver dan aanvullende voorwaarden aan de Inschrijving kan verbinden die afwijken ten opzichte van de ARBIT. Dit is niet toelaatbaar en wordt zodoende niet aangepast.
56.		artikel 3.2	Bent u bereid om voor de Opdrachtnemer een mogelijkheid te creëren om met een (optionele) verlenging niet in te stemmen? Zo niet kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 51.
57.		artikel 2.3	Artikel 2.3 is voor de inschrijver onaanvaardbaar. Nimmer zou de Opdrachtgever zitting mogen nemen in het MT van Opdrachtnemer om verbeteringen af te dwingen. Het MT is een interne aangelegenheid en daar kan en zal de Opdrachtgever niet deel van uit mogen maken. Bent u bereid om dit artikel te schrappen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Wij gaan er vanuit dat u artikel 3.3 bedoelt. De KB is bereid om deze te verwijderen.
58.		artikel 4.6	Acceptatie dient geen voorwaarde te zijn voor betaling. Bent u derhalve bereid om dit lid te verwijderen. Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Akkoord, rekening houdend met de betaalsystematiek die geldt rondom de acceptatie van de Dienstverlening. Zie artikel 4.3.
59.		artikel 6.5	Bent u bereid om 'terstond' te wijzigen naar 'binnen een redelijke termijn'? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Akkoord, met de aanvulling dat dit redelijke termijn nooit meer is dan 30 kalenderdagen.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
60.		artikel 7	Bent u bereid om dit artikel wederkerig te maken en om een uitzondering te maken op de aan de partijen direct verbonden ondernemingen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Nee, niet akkoord. De KB wil graag dat u voorafgaand schriftelijke toestemming vraagt alvorens rechten en verplichtingen worden overgedragen.
61.		artikel 8	Bent u bereid om dit artikel aan te passen zodat het de Opdrachtgever niet toegestaan is om de toestemming op onredelijke gronden te onthouden? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Voor artikel 8.2 is dat akkoord.
62.		artikel 9.2	Het is juridisch niet mogelijk om nakoming van een ontbonden overeenkomst te vorderen. Kunt u dit artikel verduidelijken door op te nemen dat de Opdrachtgever dan kan kiezen of hij de overeenkomst ontbindt dan wel ervoor kiest om nakoming of schadevergoeding te vorderen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Er wordt inderdaad bedoeld dat de KB de keuze heeft. Dit zal worden verduidelijkt binnen de uiteindelijke Overeenkomst.
63.		artikel 9.3 sub d	Het leggen van conservatoir beslag zou geen reden moeten zijn om de overeenkomst te ontbinden. Conservatoir beslag is immers slechts een voorlopige maatregel en heeft geen directe invloed op de uitvoering van de overeenkomst. Daarbij kan conservatoir beslag ten onrechte zijn gelegd. Bent u bereid om sub d te laten vervallen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Er zal worden bepaald dat er alleen van deze mogelijkheid gebruik zal worden gemaakt indien het conservatoir beslag een gevaar kan zijn voor de continuïteit van de uitvoering van de Overeenkomst.
64.		artikel 9.4	Bent u bereid om dit artikel wederkerig te maken? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. De KB vindt de huidige formulering gepast voor onderhavige Opdracht.
65.		artikel 9.5	Bent u bereid om dit artikel wederkerig te maken dan wel om deze te laten vervallen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. De KB vindt de huidige formulering gepast voor onderhavige Opdracht.
66.		artikel 9.6	Artikel 9.6 is onaanvaardbaar. Allereerst zou een dergelijke schadevergoeding niet ten alle tijde mogelijk moeten kunnen zijn. Zeker niet in gevallen van een ontbinding gelet op artikel 9.3 van de Overeenkomst. Daarbij kan niet verwacht worden dat de opdrachtnemer het verschil in prijs tussen de opdrachtnemer en een andere leverancier zal vergoeden. Enerzijds niet omdat dit niet in alle gevallen als schade is aan te merken en anderzijds niet omdat de aanbestedende dienst zelf een andere leverancier kiest en daarmee zelf een duurdere leverancier kan kiezen zelfs als een goedkopere leverancier	De KB is bereid om de volgende zin te laten vervallen: <i>"Onder schade wordt in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het verschil tussen de met Opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventuele hogere prijs verbonden aan het doen uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden door de waakvlamcontractant gedurende de duur van de waakvlamovereenkomst"</i>

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			beschikbaar zou zijn. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen en aan te sluiten bij de wet voor de bepaling van aansprakelijkheid alsook voor de vaststelling van de schade? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is verder beperkt conform de ARBIT.
67.		artikel 10	Bent u bereid om de geheimhouding na het einde van de Overeenkomst te beperken tot een periode van maximaal 5 jaar? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Nee, niet akkoord. De KB wil de geheimhoudingsperiode voor de Opdrachtnemer niet limitatief maken. Ook na 5 jaar zou dit immers impact kunnen hebben op de KB.
68.		artikel 10	Bent u bereid om de laatste zin aan te passen naar: "Partijen zullen de onder hen werkzame personen of door hen ingeschakelde derden eveneens verplichten om geheimhouding te betrachten." Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Akkoord.
69.		Artikel 14.3	Bent u in kader van een duidelijke regeling bereid om dit artikel als volgt aan te passen: "Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing en bevoegd is de rechter te Den Haag." Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De KB acht de door u voorgestelde wijziging niet nodig.
Bijlage D. Verwerkersovereenkomst				
70.	10	8.2	Opdrachtnemer vraagt om de volgende bepaling op te nemen door Opdrachtgever: - De auditor is geen directe concurrent van Opdrachtnemer - De reikwijdte/scope van een audit is beperkt is tot wat redelijkerwijs nodig is voor opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen. - Tijdens een audit zullen alle documenten aangaande interne prijs modellen, niet-publieke (audit) rapporten en data van andere klanten en/of andere klantomgevingen uitgesloten worden van de scope van de auditor De uitkomst en eventuele gevolgen worden besproken tussen opdrachtgever en nemer alvorens actie wordt ondernomen.	Akkoord.
71.	12	11.1	Wij verzoeken u de onbeperkte vrijwaring als genoemd in artikel 11.1 te beperken tot eventuele vorderingen van betrokkenen en eventuele vorderingen en boetes van de Toezichthoudende autoriteit. Buiten die twee gevallen is er o.i. geen redelijke grond om	Zie het antwoord op vraag 117. Deze aanpassing zal ook op deze wijze meegenomen worden binnen de Verwerkersovereenkomst.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			onverhoopte tekortkomingen van de opdrachtnemer/verwerker anders te behandelen in het geval die tekortkomingen betrekking hebben op verplichtingen t.a.v. de verwerking van persoonsgegevens dan in het geval de tekortkomingen betrekking hebben op andere verplichtingen. Met andere woorden, ook in het geval het gaat om verplichtingen t.a.v. de verwerking van persoonsgegevens dient o.i. het aanbestedingsrechtelijke beginsel van proportionaliteit in acht te worden genomen - voor zover het niet gaat om acties/boetes van betrokkenen of de Toezichthoudende autoriteit – als gevolg waarvan een onbeperkte vrijwaring niet redelijk en niet proportioneel is.	
72.		artikel 1.2	De inschrijver merkt op dat de rangorde hier vermeld niet overeenkomt met de rangorde in de Overeenkomst. Bent u derhalve bereid om de rangorde bepalingen gelijk te trekken zodat nimmer een discussie kan ontstaan over wat de rangorde is en waar de verwerkersovereenkomst daarin in rang is geplaatst? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De Verwerkersovereenkomst zal als hoogte in rang gelden. Dit wordt aangepast binnen de Overeenkomst.
73.		artikel 1.2	Bent u bereid om 'naar het oordeel van de verwerkingsverantwoordelijke' te schrappen uit deze bepaling? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Akkoord.
74.		artikel 5.2	Bent u bereid om hier om "dezelfde" te wijzigen in "vergelijkbare"? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De KB is bereid om dit aan te passen naar <i>minimaal vergelijkbare</i> .
75.		artikel 6.3	Inschrijver zal geen aparte geheimhoudingsovereenkomsten met haar personeelsleden sluiten. Zij worden in algemene zin gebonden tot geheimhouding op grond van hun (arbeids)overeenkomst. Gaat u derhalve mee akkoord om de zinssnede: "die in lijn zijn met de in deze Verwerkersovereenkomst neergelegde geheimhoudingsplichten" te schrappen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Er wordt naar mening van de KB niet specifiek gevraagd om het afsluiten van geheimhoudingsovereenkomsten. Als uw personeel een algemeen geldende geheimhouding heeft, dan is dat ook akkoord. Dit wordt verder niet aangepast.
76.		artikel 7.3	Bent u bereid om te volstaan met de wettelijke regeling inzake het 'onverwijld' melden van inbreuken in plaats van een cap van 24 uur op te nemen? Inschrijver kan immers niet toezeggen dat voor elk geval een termijn van 24 uur proportioneel is. Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Nee, niet akkoord. De KB acht de termijn zoals omschreven in dit artikel passend.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
77.		artikel 8	Inschrijver wil zich het recht voorbehouden om redelijke voorwaarden aan een dergelijke audit/controle te stellen om te voorkomen dat dit een negatieve impact op haar bedrijfsvoering zal hebben. Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Nee, niet akkoord. De KB zal voorkomen dat een audit geen negatieve impact heeft op de bedrijfsvoering maar geeft Opdrachtnemer niet bij voorkeur het recht om voorwaarden te stellen.
78.		artikel 8	Voor de inschrijver is het niet acceptabel dat een audit door de aanbestedende dienst zelf wordt uitgevoerd, dit moet slechts mogelijk zijn door een onafhankelijke derde. Bent u bereid om de bepaling overeenkomstig aan te passen? Zo niet kunt u dan motiveren waarom niet?	De KB zal een eventuele audit laten uitvoeren door een onafhankelijke derde.
79.		artikel 8	Inschrijver wil zich het recht voorbehouden om zich tegen de aanstelling van een bepaalde auditor te verzetten indien dit een (indirecte) concurrent van inschrijver is. Bent u bereid om dit toe te voegen aan deze bepaling? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 70.
80.		artikel 9.5	Inschrijver meent dat het ontbinden van de overeenkomst een te ingrijpende en onnodige maatregel is in een dergelijke situatie. Bent u bereid om dit te verwijderen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Nee, de KB wenst deze mogelijkheid te behouden.
81.		artikel 11	Een vrijwaring is voor de inschrijver onacceptabel, zeker daar waar het ziet op boetes van de toezichthoudende autoriteit. Deze mag immers zelf bepalen aan wie zij een boete oplegt en kan ook zelfs de boete aan beide partijen opleggen. Daarbij is de hoogte van de boete afhankelijk van de omzet van de partij aan wie de boete opgelegd wordt. Dit mede in aanmerking nemend, verzoekt de inschrijver u om dit artikel volledig te schrappen en te bepalen dat de aansprakelijkheidsregeling overeenkomstig de Overeenkomst tussen partijen zal gelden.	Het artikel wordt niet verwijderd. Zie daarnaast het antwoord op vraag 71.
Bijlage E. ARBIT 2022				
82.		artikel 1.7	Kunt u bevestigen dat Documentatie nooit de Broncode of informatie over de Broncode zal bevatten?	Het is voor de KB niet helder op welke Documentatie uw vraag gericht is. Wij verzoeken u dit tijdens de 2 ^e Nota van Inlichtingen te verduidelijken.
83.		artikel 1.9	Een gebrek dient wel reproduceerbaar te zijn om achter de oorzaak van een gebrek te kunnen komen en een gebrek te kunnen herstellen. Bent u derhalve bereid aan deze definitie toe	Gegadigde heeft onvoldoende onderbouwd waarom een dergelijke wijziging noodzakelijk zou zijn. Dit wordt niet aangepast door de KB.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			te voegen dat een Gebrek reproduceerbaar dient te zijn? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
84.		artikel 5.3	Een onbeperkt auditrecht is, onder andere, in het kader van de bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; wij kunnen niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Daarnaast kan dit onze bedrijfsvoering ernstig verstoren. Bent u bereid overeen te komen dat een Third Party Memorandum ("TPM") hiervoor afdoende is? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Naar mening van de KB is er geen sprake van een onbeperkt auditrecht. Er worden immers alleen audits uitgevoerd indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Dit wordt niet aangepast. Zie daarnaast het antwoord op vraag 77.
85.		Artikel 5.4	Volgens deze bepaling dragen partijen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits. Als de audit wordt uitgevoerd op initiatief van opdrachtgever is het onredelijk dat de kosten die inschrijver maakt voor eigen rekening moeten blijven. Inschrijver stelt voor deze bepaling dusdanig aan te passen dat de kosten van deze audit voor rekening van de opdrachtgever komen, behoudens de situatie dat bij de audit een substantiele afwijking wordt geconstateerd. In dat geval komen de eigen kosten voor rekening van de inschrijver. Bent u hiertoe bereid?	Uw voorstel is akkoord. Een audit komt voor rekening van de KB, op het moment dat na de audit blijkt dat deze ten onrechte uitgevoerd is. Mocht er wel een gebrek worden geconstateerd, dan komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
86.		artikel 5.4	Opdrachtnemer gaat alleen akkoord met het dragen van de kosten van een audit als uit de audit blijkt dat opdrachtnemer haar verplichtingen van niet ondergeschikt belang onder de Overeenkomst niet is nagekomen. Opdrachtgever kiest er immers zelf voor om een audit uit te (laten) voeren en is zodoende ook redelijkerwijs degene die de kosten daarvan dient te dragen, tenzij is gebleken dat Opdrachtgever in ernstige mate is benadeeld danwel schade heeft geleden door de niet-nakoming van Leverancier. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Zie het antwoord op vraag 85.
87.		Artikel 6.3	Inschrijver stelt voor de zinsnede 'Dit laat de ... onverlet' te verwijderen, danwel in ieder geval een nieuwe termijn te stellen voor de Aflevering. Vraag: Kunt u hiermee instemmen?	Het is voor de KB niet duidelijk waarom Gegadigde dit artikel gewijzigd wil hebben. Bij de uitvoering van onderhavige dienstverlening zal er immers geen sprake zijn van 'Aflevering'. De wijziging wordt niet doorgevoerd.
88.		Artikel 8.3	Inschrijver acht het redelijk dat bewijslast op de opdrachtgever rust en niet op de leverancier. Daarnaast stelt zij voor de laatste zin te verwijderen. Indien de uitkomst van het geschil er toe	Nee, niet akkoord. De KB wil deze bewijslast bij de uitvoering van onderhavige opdracht niet omdraaien. Daarnaast is de KB niet bereid om aanvullende voorwaarden te accepteren. De

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			leidt dat de intellectuele eigendomsrechten bij leverancier of derden berusten, zal het gebruik door de opdrachtgever plaatsvinden op basis van de voorwaarden van de leverancier of deze derden. Vraag: Bent u bereid deze bepaling aan te passen?	dienstverlening dient altijd conform de voorwaarden en eisen zoals overeengekomen in deze aanbesteding uitgevoerd te worden. Het toevoegen van nieuwe voorwaarden is niet toegestaan.
89.		artikel 8.3	Het is niet redelijk dat bij onenigheid over intellectuele eigendomsrechten de bewijslast bij de opdrachtnemer berust nu er geen maatwerk wordt geleverd in deze opdracht. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat partijen als uitgangspunt nemen dat de rechten bij Leverancier berusten, behoudens tegenbewijs?	Zie het antwoord op vraag 88.
90.		Artikel 8.5	Inschrijver kan slechts vrijwaren voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten betreffende door haar zelf ontwikkelde programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Tevens ziet Inschrijver deze vrijwaring graag gekoppeld aan het artikel omtrent de beperking van de aansprakelijkheid. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?	De KB is bereid om artikel 8.5 als volgt te wijzigen: <i>Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededeling en dergelijke daaronder begrepen. De (gestelde) inbreuken dienen in verband te staan tot het handelen van Opdrachtnemer, in het kader van de te leveren Prestatie. Wederpartij neemt op eerste verzoek..</i> De algehele aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is reeds beperkt conform artikel 26 van de ARBIT.
91.		artikel 8.5	Een onbeperkte vrijwaring is niet proportioneel en in strijd met Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat het begin van het artikel als volgt komt te luiden: "Wederpartij vrijwaart Opdrachtnemer, met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 26 ARBIT (...)"	Zie het antwoord op vraag 90.
92.		artikel 8.5 en 8.6	Kunt u bevestigen dat deze artikelleden slechts gelden indien een claim van derden ziet op een IE schending die wordt veroorzaakt door de Prestatie?	Correct. Zie ook het antwoord op vraag 90.
93.		artikel 8.7	"In rechte betrekken" betekent niet noodzakelijkerwijs dat de vordering van de derde ook succesvol is of zal zijn. Een niet-	Akkoord.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			valide vordering zou naar mening van opdrachtnemer geen recht op ontbinding mogen geven. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat het recht van Opdrachtgever de Overeenkomst te ontbinden zoals bedoeld in dit artikel, pas toepassing kan hebben wanneer een rechter heeft bepaald dat inderdaad sprake is van een schending van intellectuele eigendomsrechten? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
94.		artikel 11.1	naar mening van opdrachtnemer is acceptatie geen voorwaarde voor het ontstaan van een betalingsverplichting. Ook voor het plaatsvinden van de acceptatie(procedure) maakt opdrachtnemer namelijk kosten. Acceptatie van de Prestatie houdt niet in dat Opdrachtgever daarmee afstand doet van enige rechten onder de Overeenkomst. Bent u bereid dit lid aan te schrappen danwel aan te passen? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 58.
95.		artikel 11.2	Gaat u ermee akkoord om aan dit artikel de volgende zinsnede toe te voegen: "Acceptatie dient niet te worden onthouden op grond van kleine gebreken die de operationele ingebruikname van het systeem niet in de weg staan. Dit onverminderd de plicht van Wederpartij dergelijke kleine gebreken te herstellen."?	Akkoord.
96.		Artikel 12.3	Inschrijver ziet deze bepaling graag gewijzigd in: Wederpartij garandeert voor de duur van 3 maanden na levering of Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, niet akkoord. Voor de beheersdienstverlening geldt dat Opdrachtnemer alleen het vaste maandbedrag per werkplek in rekening mag brengen. Eventuele gebreken die op een later moment geconstateerd worden komen altijd voor rekening van Opdrachtnemer.
97.		artikel 12.3	Gebreken in de software zullen worden hersteld conform de tussen partijen gesloten Service Level Agreement ("SLA") in plaats van een koop-gerelateerde garantie. Dit is ook logisch, nu foutloze software immers niet bestaat. Derhalve verzoekt inschrijver deze bepaling te laten vervallen, dan wel de garantieperiode te verkorten naar een maand en voor het overige aan te sluiten bij de SLA, gaat u hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 96.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
98.		artikel 12.4 en 72.3	Het aanbrengen van tijdelijke programmaomwegen is een gebruikelijke manier om gebreken tijdelijk te verhelpen en zodoende schade als gevolg van een gebrek te beperken. Als Inschrijver voor het aanbrengen van een dergelijke oplossing afhankelijk van u zijn, gaat er niet alleen veel (kostbare) tijd verloren maar ontstaat er mogelijk ook meer schade dan noodzakelijk. Derhalve stelt Inschrijver voor in het kader van de schadebeperkingsplicht om artikel 12.4 als volgt te wijzigen: "Programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen mogen door Opdrachtnemer worden aangebracht onverminderd de plicht van Opdrachtnemer om zo spoedig mogelijk te voorzien in een structurele oplossing van een Gebrek." Is dit akkoord en zo niet, draagt u de additionele schade veroorzaakt door het niet mogen of later aanbrengen van een programmaomweg zelf?	Nee, de KB gaat Opdrachtnemer geen algemene goedkeuring geven voor het doorvoeren van programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen. Het is voor de KB daarnaast niet duidelijk in welke mate dit relevant is voor onderhavige dienst, aangezien de KB enkele een beheersdienst wil uitbesteden naar Opdrachtnemer.
99.		artikel 12.7	De verplichting van Opdrachtnemer de Prestatie te onderhouden, is afhankelijk van de gesloten SLA. Een verplichting voor Opdrachtnemer tot 5 jaar na datum van Acceptatie de Prestatie te onderhouden hoort dan ook niet in de algemene voorwaarden. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen? Indien dit niet akkoord is, kunt u dan bevestigen dat Opdrachtgever zich op voorhand verplicht tot 5 jaar na datum van Acceptatie de vergoeding voor de SLA te voldoen?	De KB volgt het voorstel van Gegadigde niet. Er is namelijk geen sprake van een separate vergoeding voor de SLA. Uw voorstel wordt niet geaccepteerd.
100.	14	Artikel 14.3, onder b)	Wij onderkennen dat een boete een ander karakter heeft dan een schadevergoeding. Een boete beoogt doorgaans een afschrikwekkend effect te hebben, reden waarom de verstrekker van vertrouwelijke gegevens deze ook wenst te kunnen opleggen wanneer er geen schade is of wanneer deze niet of moeilijk aantoonbaar is. Dit neemt echter niet weg, dat in geval de schade hoger is dan het boetebedrag en Opdrachtgever de door hem geleden schade ook daadwerkelijk claimt en vergoed krijgt, het o.i. niet redelijk is daarnaast ook nog de boete te innen. De Opdrachtnemer wordt in zo'n geval dubbel gestraft, terwijl de Opdrachtgever financieel voordeel geniet ten gevolge van de tekortkoming.	Het is ons niet duidelijk over welke boete u het heeft. Wij volgen uw onderbouwing verder niet en zijn van mening dat het niet onredelijk is om een Opdrachtnemer schadeplichtig te stellen en eveneens een boete op te leggen (voor zover dat overeengekomen zou zijn binnen de Overeenkomst).

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
	a		Wij stellen dan ook de volgende wijziging voor: "Een overeengekomen korting op de Vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot: (...) b) zijn recht op schadevergoeding, indien en voor zover de schade hoger is dan de voor hetzelfde feit verschuldigde boete;" Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom naar uw oordeel de zogenaamde "double dipping" gerechtvaardigd is?	
101.		artikel 14.3 sub b	Bent u bereid overeen te komen het recht op schadevergoeding (sub b) enkel bestaat indien en voor zover deze meer bedraagt dan de boete? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 100.
102.		Artikel 15.1	Inschrijver stelt voor de woorden 'of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie' te verwijderen aangezien dat niet redelijk is. Dit zou immers kunnen betekenen dat zolang de hele omgeving niet is geaccepteerd de factuur niet wordt betaald. Opdrachtgever dient de facturen van leverancier te betalen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, waardoor zij een groot deel zou moeten voorfinancieren. Vraag: Bent u bereid om de voorgestelde zinsnede 'of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie' te verwijderen?	Akkoord.
103.		artikel 15.1	Met verwijzing naar ons commentaar bij art.11.1, kunt u ermee akkoord gaan om "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum" weg te laten? Immers, voor de acceptatie maakt opdrachtnemer ook al kosten. Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 102.
104.		artikel 15.5	Inschrijver is van mening dat het niet in alle gevallen redelijk is om opdrachtnemer het wettelijk opschortingsrecht of ontbindingsrecht te ontnemen. Inschrijver stelt daarom de volgende toevoeging voor: ", voor zover dit in redelijkheid van	Nee, niet akkoord. De KB wil dit artikel niet aanpassen.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			Wederpartij kan worden verwacht.". Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
105.		artikel 16	Een kredietinstellingsgarantie legt een aanzienlijk beslag op het vermogen van inschrijver. In de toelichting op de ARBIT staat dat terughoudend moet worden omgegaan met het vragen van een dergelijke garantie. Wij willen u daarom vragen om artikel 16 niet van toepassing te laten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dit artikel komt te vervallen.
106.		artikel 17.5	Een boete van € 50.000 per overtreding vinden wij zeer hoog, zeker als Opdrachtnemer maatregelen heeft genomen om de gevolgen te beperken. Wij willen u daarom vragen om artikel 17.5 als volgt aan te passen: "Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of de gevolgen van een schending van de geheimhoudingsverplichting van art. 17.1 te beperken, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per dag dat dit voortduurt met een maximum van € 50.000". Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Akkoord.
107.		artikel 19.2	Het overhandigen van een VOG kan op gespannen voet staan met de AVG. Bent u bereid te volstaan met het opnemen van een garantie dat Wederpartij voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever in het bezit is van een verklaring omtrent gedrag van het betreffende Personeel dat bij de werkzaamheden wordt ingezet? Zo niet, bent u dan bereid nadere afspraken met opdrachtnemer te maken over screening: zoals welk Personeel dit betreft, welke VOG moet worden overhandigd alsmede de wijze waarop dat dient te gebeuren?	Nee, niet akkoord. De KB moet deze kunnen opvragen van medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de KB. Dit is intern beleid van de KB en is eveneens op deze wijze opgenomen binnen het Programma van Eisen.
108.		artikel 19.3	Inschrijver kan niet op voorhand akkoord gaan om haar Personeel aan een veiligheidsonderzoek te laten onderwerpen zonder op de hoogte te zijn van de inhoud en omvang van een dergelijk onderzoek. Kunt u hier meer informatie over verschaffen?	Dit artikel komt te vervallen.
109.		artikel 19.6	Dit artikel 19.6 creëert een vage, open norm voor wat betreft beveiliging, terwijl het niet mogelijk is om 100% beveiliging te	Nee, niet akkoord.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			garanderen (geen enkel bedrijf is daartoe in staat). Opdrachtnemer stelt voor om in plaats van een dergelijke vage open norm, duidelijke afspraken te maken over beveiliging en welke beveiligingsniveaus voor Opdrachtgever toereikend zijn. Bent u derhalve bereid dit artikel te schrappen?	
110.		artikel 23.1	Het is niet werkbaar om voor elke onderaannemer/andere derden (waar geen beroep om aan de geschiktheidseisen te voldoen) te moeten wachten op uw toestemming. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen, uiteraard met dien verstande dat Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk en aansprakelijk is voor door haar ingeschakelde onderaannemers/andere derden? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Nee, niet akkoord. De KB zal het wisselen van een onderaannemer echter niet weigeren indien zij daartoe geen gegronde reden heeft.
111.		artikel 26.1	Wilt u, gelet op het bepaalde in Voorschrift 3.9 D Gids proportionaliteit, het volgende (onderstreept) toevoegen aan artikel 26.1: "Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, <u>daaronder begrepen garanties en vrijwaringen, of uit enige andere hoofde aansprakelijk is</u> , kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. (...)". Zo nee, kunt u dan aangeven hoe u een onbeperkte aansprakelijkheid wordt voorkomen voor schade, anders dan uit hoofde van een tekortkoming in de nakoming?	Nee, niet akkoord. De KB acht deze toevoeging niet noodzakelijk aangezien er reeds wordt gesproken over een tekortkoming gericht op de nakoming van overeengekomen verplichtingen.
112.		artikel 26	Is de aanname correct dat - zoals gebruikelijk in de branche - indirecte schade niet voor vergoeding in aanmerking komt en bent u bereid om gederfde winst, verlies van inkomsten, niet-realisatie van verwachte besparingen, verlies van een kans, verlies van klanten, claims van klanten of andere derden, schade ingevolge verlies en/of corruptie van data, verlies van goodwill en reputatieschade als indirecte schade uit te sluiten? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Er wordt door de KB geen onderscheid gemaakt met betrekking tot het 'soort' schade. Er wordt geen verdere wijziging doorgevoerd.
113.		Artikel 26.2.	In deze bepaling wordt een beperking van de aansprakelijkheid per gebeurtenis vastgelegd. Deze bepaling laat echter het aantal mogelijke gebeurtenissen onbeperkt, waardoor de potentiële aansprakelijkheid alsnog onbeperkt is. Op basis van	Akkoord.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
	a		Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit is een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid disproportioneel. Inschrijver stelt voor om hier een maximum van twee gebeurtenissen per jaar vast te leggen, waardoor de aansprakelijkheid wordt beperkt tot een bedrag van €2.500.000,- per jaar. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	
114.	18	Artikel 26.3	Wij verzoeken u in te stemmen met de volgende artikel wijziging van artikel 26.3: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot vergoeding van directe schade en tot een bedrag van ten hoogste één maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie. De aansprakelijkheid is per jaar beperkt tot twee maal het bedrag per gebeurtenis."	Nee, niet akkoord. De KB acht artikel 26.3 proportioneel voor onderhavige opdracht. Zie daarnaast het antwoord op vraag 113.
115.		artikel 26.3	Naar mening van inschrijver is een aansprakelijkheidslimiet van viermaal de Vergoeding niet proportioneel. Binnen de IT-branche is het gebruikelijk om aansprakelijkheid te beperken tot 100% van de omzetwaarde van de Overeenkomst per jaar. Bent u bereid de limiet te verlagen tot 100% van de omzetwaarde van de Overeenkomst per jaar? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 114.
116.		Artikel 26.4	Deze bepaling heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer een onbeperkte aansprakelijkheid heeft ten aanzien van de in Artikel 18.2 bedoelde Verwerkersovereenkomst. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is op basis van de Gids Proportionaliteit disproportioneel. Inschrijver stelt voor deze bepaling te laten vervallen, waardoor het regime van Artikel 26 ook van toepassing is op de Verwerkersovereenkomst. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Zie het antwoord op vraag 117.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
117.	18	Artikel 26.4	Wij achten het onredelijk en in strijd met het aanbestedingsrechtelijk in acht te nemen proportionaliteitsbeginsel dat de aansprakelijkheidsbeperking vervalt in geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van verplichtingen m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens. Er is geen reden dergelijke tekortkomingen anders te behandelen dan andere tekortkomingen, behoudens wellicht wanneer een betrokkene of de Toezichthoudende Autoriteit een vordering (of boete) zou indienen wegens een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. Voor die laatste 2 gevallen zou een vrijwaring kunnen worden verleend waarop de aansprakelijkheidsbeperking dan niet van toepassing zou zijn. Wij stellen de volgende wijziging van artikel 26.4 sub d voor: "a) in geval van aanspraken van betrokkenen op schadevergoeding ten gevolge van een toerekenbare schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke, en b) ingeval van door de Toezichthoudende Autoriteit opgelegde boetes ten gevolge van een schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke, voor zover de hoogte van de boete het gevolg is van aan Opdrachtnemer toe te rekenen omstandigheden of gedragingen.	De door u voorgestelde aanpassing is akkoord. Voor de verdere beperking van de aansprakelijkheid gelden artikel 26.2 en 26.3 van de ARBIT.
118.		artikel 26.4 sub d	De beperking van de aansprakelijkheid komt op grond van artikel 26.4 te vervallen bij een schending van intellectuele eigendomsrechten of schadevergoeding in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst. Dit leidt tot een onbeperkte aansprakelijkheid hetgeen disproportioneel is (zie advies 331 van de Commissie van Aanbestedingsexperts en voorschrift 3.9 D Gids	Wij gaan er vanuit dat uw vraag gericht is op artikel 26.4 sub c. De KB is akkoord om sub c te laten vervallen en hiervoor aan te sluiten bij de algemene aansprakelijkheidsbeperking conform de ARBIT.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			Proportionaliteit). Een onbeperkte aansprakelijkheid is immers niet verzekeraar. Bent u daarom bereid artikel 26.4 sub c en sub d buiten toepassing te verklaren? Zo nee, kunt u dan aangeven waarom (in weerwil van advies 331 van de CvAE) deze aansprakelijkheid wel proportioneel zou zijn?	
119.		artikel 29.3	Kunt u ermee volstaan dat Wederpartij op verzoek onverwijld een verzekeringsattest overhandigt aan Opdrachtgever? Of er eerder claims onder dezelfde polis zijn gedaan betreft een interne gelegenheid.	Akkoord.
120.		artikel 30	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit slecht uitvoerbaar. Inschrijver vraagt u daarom het volgende toe te voegen: "Voor zover in de Voorwaarden en de Overeenkomst wordt gesproken over 'ontbinden' geldt dat dit enkel geldt voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt.". Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Het is voor de KB niet duidelijk waar binnen dit artikel gesproken wordt over het 'terugnemen van geleverde diensten'. Dit wordt niet aangepast.
121.		artikel 30.1 en 30.2	Het is niet redelijk dat een overmacht situatie leidt tot een mogelijkheid tot ontbinding, nu dit een ongedaanmakingsverplichting met zich meebrengt. De aard van de dienstverlening van Leverancier brengt mee dat een ongedaanmakingsverplichting praktisch lastig hanteerbaar is en daarbovenop is het niet redelijk dat een overmachtsituatie resulteert in het moeten terugbetalen van de vergoeding. Kunt u derhalve bevestigen dat een overmachtsituatie slechts zal kunnen leiden tot een opzeggingsbevoegdheid?	Zie het antwoord op vraag 120.
122.		artikel 30.3	Fusies en overnames komen zeer regelmatig voor in de IT branche en doen niet af aan de gebondenheid van partijen aan het contract. Bij een fusie of overname is er echter wel een verdwijnende onderneming die wordt ontbonden of waarvan de onderneming wordt gestaakt, wat door dit artikel een recht op ontbinding zou meebrengen, ondanks dat de verkrijgende partij gebonden is aan de overeenkomst. Bent u derhalve bereid op te nemen dat een fusie, overname of reorganisatie	Nee, niet akkoord. Dit artikel blijft ongewijzigd.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			niet de enige reden mag zijn voor een ontbindingsbevoegdheid, maar dat dit vergezeld moet gaan van een aanzienlijk risico dat Wederpartij niet meer in staat is zijn verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen, alvorens deze bepaling kan worden ingeroepen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
123.		Artikel 30.5	In een dergelijk geval is het redelijk dat opdrachtgever de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten afrekenen naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, niet akkoord. De ARBIT voorziet reeds in een mogelijkheid van een afrekening (artikel 30.6). Artikel 30.5 is enkel van toepassing in geval van artikel 30.1 of 30.3. Voor deze gevallen wil de KB geen afrekening overeenkomen.
124.		Artikel 30.6	Inschrijver stelt voor hier een redelijke opzegtermijn op te nemen van minimaal 30 dagen. Vraag: Bent u hiertoe bereid?	Er zal geen sprake zijn van tussentijdse opzegging. Er wordt aangesloten bij de looptijd en verleningsmogelijkheden zoals opgenomen in de concept Overeenkomst.
125.		Artikel 32.3	Dit artikel stelt dat bij een eventuele Exit gegevensdragers vernietigd of geretourneerd dienen te worden. Dit is in het geval van opslag op (bij voorbeeld) een cloud omgeving niet mogelijk omdat hier sprake is van het gebruik van gedeelde gegevensdragers. Vraag: Kunt u bevestigen dat in deze onder 'vernietigen' ook kan worden verstaan: voor nu en in de toekomst ontoegankelijk maken van gegevens voor inschrijver, haar medewerkers en derden?	U moet zorgdragen dat de gegevens van de KB (ook in de Cloud) in dat geval worden overgedragen en/of vernietigd. Dit lijkt de KB voldoende helder. De gegevensdragers hoeven bij cloudopslag uiteraard niet vernietigd te worden.
126.		Artikel 32.3	De frase '...retourneert of vernietigt Wederpartij, dit naar keuze van Opdrachtgever....' is niet werkbaar bij een gedeelde omgeving (zoals b.v. een public of private cloud). Vraag: Bent u bereid deze bepaling te laten vervallen?	Zie het antwoord op vraag 125.
127.		Artikel 32.4	Dit artikel spreekt over 'wissen' en 'verwijderen van kopieën'. Bij veel back-up systemen is wissen of verwijderen niet mogelijk (als bescherming tegen b.v. ransomware) maar worden de toegangssleutels tot de klantspecifieke informatie vernietigd zodat de informatie ontoegankelijk is gemaakt. Vraag: Kunt u bevestigen dat in deze onder 'wissen' en 'verwijderen' ook kan worden verstaan: voor nu en in de toekomst ontoegankelijk kan worden gemaakt voor inschrijver, haar medewerkers en derden?	Nee, de KB wil dat dit daadwerkelijk gewist wordt.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
128.		Artikel 32.2	Inschrijver acht het redelijk dat in alle gevallen de kosten van de exit door opdrachtgever worden gedragen. Vraag: Wilt u deze bepaling overeenkomstig dit verzoek aanpassen?	Nee, zie het antwoord op vraag 38.
129.		artikel 32.5	Garanties hebben juridisch zware gevolgen. Het geven van een garantie insinueert dat er geen omstandigheden kunnen zijn die buiten de risicosfeer van Opdrachtgever vallen. Het onbelemmerd kunnen inzien van de in lid 4 bedoelde gegevens kan ook worden verhinderd door omstandigheden die in de risicosfeer van Opdrachtgever liggen. Bent u derhalve bereid om het woord 'garandeert' te vervangen met het woord 'zal'?	Nee, niet akkoord.
130.	22	Artikel 34	Opdrachtnemer stelt voor om artikel aan te passen door benoemde verplichtingen tot een maximum van 5 jaar na beëindiging overeenkomst te stellen.	Nee, niet akkoord.
131.		Artikel 43.1	Indien Inschrijver standaardprogrammatuur van derden aanbiedt is zij ten aanzien van de Gebruiksrechten op deze standaardprogrammatuur gebonden aan de door de fabrikanten gehanteerde licentiemodellen. Een onherroepelijk gebruiksrecht kan zij dan ook enkel aanbieden als dit volgens de licentievorm van de fabrikant mogelijk is. Inschrijver ziet deze bepalingen graag beperkt tot die gevallen waarin leverancier eigenaar is van de programmatuur danwel er sprake is van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde maatwerkprogrammatuur. Indien er sprake is van programmatuur van derden, kan zij hieraan uitsluitend na instemming door deze derden meewerken. Vraag: Bent u bereid deze bepalingen overeenkomstig aan te passen?	Akkoord.
132.		artikel 43.3	Het is niet duidelijk wat er onder 'de bedrijfsvoering van Opdrachtgever' dient te worden verstaan. Kunt u bevestigen dat dit artikel slechts op gaat indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst?	Akkoord.
133.		Artikel 42.1 en 47.1	Indien Inschrijver standaardprogrammatuur van derden gebruikt kan zij aan het Escrow verzoek niet voldoen omdat de Broncode door fabrikanten niet wordt vrijgegeven. Inschrijver ziet deze bepalingen graag beperkt tot die gevallen waarin leverancier eigenaar is van de programmatuur danwel er sprake is van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde	Akkoord.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			maatwerkprogrammatuur. Indien er sprake is van programmatuur van derden, kan zij hieraan uitsluitend na instemming door deze derden meewerken. Vraag: Bent u bereid deze bepalingen overeenkomstig aan te passen?	
134.		artikel 44 sub a	Kunt u toelichten wat u bedoelt dat Leverancier moet garanderen dat de Standaardprogrammatuur geen elementen bevat die op enig moment aan het Overeengekomen gebruik in de weg (kunnen) staan. Op wat voor (soort) elementen doelt Opdrachtgever?	De Opdrachtnemer dient de dienstverlening uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden en eisen zoals opgenomen binnen de aanbesteding. De KB kan dit verder niet verduidelijken voor gegadigde.
135.		Artikel 50	Inschrijver ziet graag toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van haar kan worden verwacht', aangezien in bepaalde omstandigheden leverancier hieraan niet kan voldoen (vb. uitdiensttreding, ziekte, etc.). Vraag: Kunt u dit aanpassen?	Akkoord.
136.		artikel 54	Wij wensen hierbij de kanttekening te maken dat partijen altijd, en met name ingeval van implementatiewerkzaamheden, afhankelijk zijn van voorafgaande, volledige en juiste informatievoorziening door de andere partij en een partij zich baseert op informatie door de partij. Kunt u bevestigen dat dit ook voor u het uitgangspunt zal zijn?	Ja, dat wordt bevestigd.
137.		Artikel 73.2	Conform deze bepaling zou ook correctief onderhoud mogelijk moeten zijn als Opdrachtgever niet wenst over te gaan op het afnemen van de Nieuwste versies of laatste modellen van een Product. In veel gevallen schrijven fabrikanten voor dat bij Correctief onderhoud de meest recente updates/upgrades van het Product moeten zijn geïnstalleerd. Onderhoud zonder deze updates/upgrades is dan niet mogelijk. Vraag: bent u bereid om deze bepaling te laten vervallen?	Akkoord.
138.		artikel 73.2	Bij cloudoplossingen is dit absoluut niet mogelijk, omdat de cloudleverancier het patchlevel en onderhoudsniveau bepaalt. Aanpalende systemen moeten dan mee. Bent u bereid art. 73.2 te laten vervallen?	Zie het antwoord op vraag 137.
139.		Artikel 76.2	In de tweede zin van deze bepaling is opgenomen dat het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid direct zonder ingebrekestelling verzuim oplevert. Deze bepaling gaat eraan voorbij dat de Beschikbaarheid van meerdere factoren afhankelijk is, ook factoren waar Opdrachtnemer geen invloed op heeft. Het direct in verzuim zijn zonder ingebrekestelling is	Naar mening van de KB is dit al voldoende afgedekt binnen de omschrijving van eis E31.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			dan ook niet redelijk en bovendien niet in lijn met de inspanningsverplichting van artikel 76.1. Inschrijver stelt voor om de zin "Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim" te laten vervallen. Vraag: bent u hiertoe bereid? "	
140.		artikel 76.2	Het is zeer ongebruikelijk dat bij iedere overschrijding van een bepaald service level direct sprake zou zijn van verzuim. Het bij voorbaat al aanmerken van service levels als fatale termijnen acht Opdrachtnemer niet in verhouding tot de daaruit evt. voortvloeiende gevolgen. Opdrachtnemer stelt voor om in onderling overleg vast te stellen welke gevolgen te koppelen aan het eventueel niet behalen van een service level, en dit op te nemen in de overeenkomst of SLA. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, niet akkoord. Naar mening van de KB is het niet behalen van Service Levels weldegelijk nalatigheid van de Opdrachtnemer. De KB zal hier echter redelijk en billijk mee om gaan.
Bijlage H. Prijzenblad				
141.	1	1	U geeft aan dat aanbieder de packages moet verzorgen. Hoe moeten deze kosten in het Prijzenblad worden verwerkt? Welke aantal moeten de aanbieders hiervoor hanteren?	Het doorvoeren van alle minor updates moeten ingegrepen zijn binnen de all-in kosten per werkplek. In het geval van een major update (bijvoorbeeld van Windows 10 -> Windows 11), mogen aanvullende kosten door Opdrachtnemer worden berekend. Deze aanvullende kosten dienen vooraf inzichtelijk worden gemaakt, op basis van de uurtarieven zoals aangeboden binnen de Inschrijving. Voor aantallen zie vraag 48.
142.			Mag de inschrijver bij de Eenmalige kosten extra regels toevoegen?	Ja, dat is voor de Eenmalige kosten akkoord.
143.			Idem voor de tabel om de functionarissen op te geven?	Ja, dat is voor de tabel van functionarissen akkoord. Let op, deze tarieven gelden alleen voor aanvullende opdrachten die geen onderdeel uitmaken van de Opdracht zoals omschreven binnen de aanbestedingsdocumentatie.
144.			In cel C25 staat in rood geformateerd 170. Waartoe dient deze cel in het prijzenblad en hoe moet de inschrijver hier rekening mee houden?	Wij zien dit zelf niet staan in cel c25. In deze cel staat enkel de tekst: Let op: plafondbedrag betreft € 210,- per werkplek Mocht u daadwerkelijk het getal 170 zien, dan kunt u dit negeren.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
Bijlage O. PSA				
145.	7	2.3.1	De mobiele digitale werkplek is op iedere locatie te gebruiken. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen het KB-gebouw, thuis, onderweg of in het buitenland. Vraag: wij kiezen voor conditional access o.a met restricties inzake onveilige landen wat alleen op aanvraag en met toestemming leidinggevende tijdelijke wordt toegestaan. Welk beleid staat KB voor in deze?	Het beleid rondom het gebruik van de mobiele digitale werkplek, met name in relatie tot toegang vanuit onveilige landen, is bij de KB nog in ontwikkeling. We staan open voor advies en ervaringen van de Opdrachtnemer om dit beleid verder te verfijnen en te optimaliseren. Samenwerking en input van experts zullen een belangrijke rol spelen bij de definitieve vormgeving van het beleid.
146.	10	2.4.1.2	SCCM: wat kan met SCCM wat (nog) niet kan met Intune en wat noodzakelijke functionaliteit is voor KB?	Op dit moment zijn er nog een twaalfstal Windows-servers binnen de werkplekomgeving KB die als beheerserver zijn ingericht, waarvoor SCCM (System Center Configuration Manager) nog noodzakelijk is. Het beheer van deze twaalf Windows-servers is onderdeel van de scope van onderhavige Opdracht.
147.	14	2.4.1.3	MFA: Hiervoor dient binnen de (cloud) omgeving een applicatie te worden geïmplementeerd. Vraag; welke applicatie wordt hier bedoeld?	De applicatie die bedoeld wordt voor Multi-Factor Authenticatie (MFA) binnen de (cloud) omgeving is Microsoft Authenticator, die door Microsoft wordt aangeboden voor de werkplekomgeving.
148.	16	2.4.3	Legacy applicaties zullen lastig plaats en apparaat onafhankelijk beschikbaar gemaakt kunnen worden omdat deze veelal lokaal geïnstalleerd moeten worden waardoor ze apparaat afhankelijk zijn. Het inzetten van technologie om deze wel plaats onafhankelijk beschikbaar te kunnen maken is kostbaar en beheerlastverhogend. Beter zou zijn om legacy applicaties te vervangen door web- of native applicaties. Vraag: wat verwacht KB van de inschrijver op dit punt?	De KB verwacht van de Inschrijver dat er een gedegen advies wordt gegeven over hoe om te gaan met legacy-applicaties die lastig plaats- en apparaatonafhankelijk beschikbaar te maken zijn. Dit omvat zowel een beoordeling van de mogelijkheden om deze applicaties op korte termijn te blijven ondersteunen als een strategisch plan voor de langetermijnvervanging van deze applicaties door web- of native applicaties. De KB verwacht tevens dat de inschrijver meedenkt over de kosten en beheerlast van oplossingen zoals virtualisatie of applicatie streaming, en dat er een duidelijk voorstel komt voor een duurzame transitie naar modernere, minder apparaatgebonden applicaties.
149.	17	2.4.3	Applicaties specifiek voor de behoefte van functioneel beheerders worden niet per definitie binnen de vernieuwing van de digitale werkomgeving aangepakt. Clientapplicaties ter ondersteuning van functioneel beheer die op de standaard	De KB kan als voorbeeld van applicaties specifiek voor functioneel beheerders, die mogelijk niet direct binnen de vernieuwing van de digitale werkomgeving worden aangepakt, applicaties voor beheer van metadata, gebruikersbeheer of

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
			manier uitrolbaar zijn worden wel in de vernieuwing meegenomen. Vraag: kan KB voorbeelden van deze applicaties noemen?	rapportagetools noemen. Dit zijn vaak specialistische applicaties die door een klein aantal gebruikers worden gebruikt en mogelijk maatwerk vereisen. Clientapplicaties die wel op de standaard manier uitrolbaar zijn en dus wel worden meegenomen in de vernieuwing, zijn bijvoorbeeld IT-servicemanagementtools (zoals TopDesk of Jira), software voor licentiebeheer of standaard monitoringtools.
150.	17	2.4.3	De functionaliteit welke naast deze clientapplicaties door oneigenlijke toegangen tot backend systemen wordt geboden dienen te worden opgelost door interfaces binnen de desbetreffende applicatie. Vraag: wie wordt geacht dit te gaan oplossen?	De verantwoordelijkheid om oneigenlijke toegangen tot backend-systemen op te lossen en deze functionaliteit via interfaces binnen de desbetreffende applicaties aan te bieden, ligt primair bij de leverancier van de betreffende applicaties en het technisch beheerteam. De KB verwacht dat de inschrijver samenwerkt met deze partijen om de benodigde interfaces of API's te ontwikkelen en te implementeren. Dit proces vereist een nauwe samenwerking tussen team werkplek KB, technisch beheer en externe leveranciers om ervoor te zorgen dat de functionaliteit op een veilige en gestructureerde manier wordt geboden, zonder directe toegang tot backend-systemen. Dit geldt voor applicaties waarvoor de verantwoording binnen de werkplekomgeving ligt.
151.	20	2.5.4	Bestaande VPN oplossing voor veilige toegang tot de vertrouwde netwerkzone (KB kantoorautomatiseringsnetwerk) waarbinnen zich bedrijfsdata bevindt. Omdat bedrijfsdata wordt gemigreerd naar cloud opslag zal de inzetbaarheid van de VPN functie voor dit aspect veranderen. Alle andere functionaliteit dat door VPN wordt ontsloten zoals bedrijfsapplicaties en toegang tot back-end systemen tbv (functioneel(beheer) blijven vooralsnog ongewijzigd. Vraag: vallen deze bedrijfsapplicaties en de back-end systemen tbv (functioneel(beheer) die door VPN ontsloten buiten tot de scope van deze uitvraag?	Nee, de bedrijfsapplicaties en back-end systemen ten behoeve van (functioneel) beheer die via VPN worden ontsloten, vallen niet buiten de scope van deze uitvraag. Hoewel de bedrijfsdata wordt gemigreerd naar cloudopslag en de inzetbaarheid van VPN voor dat aspect zal veranderen, blijven de toegang tot bedrijfsapplicaties en back-end systemen via VPN essentieel en relevant voor de uitvraag. Dit betekent dat deze functionaliteiten nog steeds binnen de scope van de opdracht vallen en dat er van de inschrijver wordt verwacht dat de VPN-functionaliteit voor deze systemen gehandhaafd en ondersteund blijft.
152.	22	2.6.1.2	Data dient geclassificeerd te zijn (door data-eigenaren) alvorens deze, afhankelijk van de classificatie en maatregel, gemigreerd worden naar cloud opslag. Vraag: wat wordt in deze van de inschrijver verwacht?	Van de inschrijver wordt verwacht dat hij ondersteuning biedt bij het faciliteren van data-classificatie.

Nota van Inlichtingen 1 – End User Services

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
153.	26	2.8.1.3	Het besturingssysteem waarmee de mobiele- en vaste werkplekken worden uitgerold is Windows 10 enterprise edition. Vraag: Elders in de documenten wordt gesproken van Windows 11. Wat is de bedoeling?	Inmiddels is Windows 11 inderdaad van toepassing. De PSA is op dit onderdeel niet meer recent.
Overige bijlagen				
154.	Bijlage N	Geheel, maar artikel 2.1, sub d) in het bijzonder.	Kunt u bevestigen dat de geheimhoudingsverplichtingen die zijn opgenomen in Bijlage N uitsluitend gelden voor de documenten die na het toesturen van de getekende Geheimhoudingsverklaring worden verstrekt (derhalve voor de Bijlagen P en Q) en dat voor het overige ('slechts') de geheimhoudingsverplichting geldt als opgenomen in par. 2.10.6 van het Beschrijvend document? Zo niet, kunt u dan in ieder geval bevestigen dat de verplichting als opgenomen in artikel 2.1, onder d) van Bijlage N alleen geldt voor de Bijlagen P en Q aangezien de andere documenten voor een ieder vrij te downloaden zijn via Tendered en er derhalve geen belang lijkt te zijn bij vernietiging door de gegadigden? En kunt u bevestigen dat vanwege de vrije verkrijgbaarheid als hierboven genoemd ook het verbod als opgenomen in artikel 2.1, onder e) van Bijlage N niet geldt t.a.v. derden die potentieel onderaannemer zijn, althans dat dat verbod uitsluitend geldt voor de Bijlagen P en Q?	Dat is correct.