

Bericht aanbestedende dienst:

In de bijlage van deze Nota van Inlichtingen III treft u ook Bijlage 1 Programma van Eisen - v2 nav Nvl 1 met daarin alle vragen en antwoorden verwerkt.

Data voor de demo die nu gereserveerd zijn betreffen: woensdag 7 mei en vrijdag 9 mei, woensdag 14 mei en vrijdag 16 mei graag vernemen we via de berichtenmodule van TenderNed van de leverancier welke data de voorkeur hebben. Dan belt de aanbestedende dienst 14 april de betreffende inschrijver om een datum vast te leggen.

Uw inschrijvingen ziet aanbestedende dienst graag tegemoet op uiterlijk 14 april voor 10.00 uur via TenderNed.

Referentienummer	Onderwerp	Vraag NVI1	Antwoord Nvl 1	Vraag Nvl 2	Antwoord Nvl 2	Vraag Nvl 3	Antwoord Nvl 3
1	Overeenkomst artikel 1.1	Leverancier hanteert twee SLA's (voor beschikbaarheid en voor support/maintenance). Deze SLA's dienen opgenomen te worden in de documentenlijst van artikel 1.1. Overeenkomst, boven de Gibit 2023. Kunt u daarmee akkoord gaan?	ref 31 Aanbestedende dienst is niet akkoord. De SLA maakt onderdeel uit van de overeenkomst en moet voldoen aan de in het Aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen gestelde eisen. De SLA mag de GIBIT 2023 voorwaarden niet buiten werking stellen, tenzij dit is overeengekomen in de Nota van Inlichtingen. Aanvullend zie ook vraag en antwoord 27.			In de aanbestedingsdefinities wordt gesproken over Functiehersteltijden. Leverancier heeft deze definitie verder niet terug kunnen vinden, maar in elk geval kan Leverancier in haar aan te bieden SLA geen Functieherstel aanbieden in de zin van een resultaatsverplichting. Leverancier kent daartoe een inspanningsverplichting, en zal altijd trachten een oplossing dan wel work-around te bewerkstelligen. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst is niet akkoord. Ten aanzien van functieherstel geldt wel degelijk een resultaatverplichting (de functie moet hoe dan ook worden hersteld).
2	Overeenkomst artikel 4.3	Het is voor Leverancier onduidelijk per welke datum het voor haar mogelijk is om de Overeenkomst op te zeggen. Leverancier is Opdrachtgever graag zo lang mogelijk van dienst, maar zij wenst de mogelijkheid te hebben, de Overeenkomst te kunnen opzeggen na de initiële periode. Kunt u de Overeenkomst aldus aanpassen?	ref 30 Aanbestedende dienst is van mening dat dit duidelijk in het Aanbestedingsdocument en de concept Overeenkomst is vermeld en past de Overeenkomst niet aan. Ook Aanbestedende dienst streeft naar een langdurige relatie, mede omdat de investering in de relatie en in de implementatie van de ICT Prestatie groot is. Daarom wil Aanbestedende dienst gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst gebruik kunnen maken van de ICT Prestatie, ervan uitgaande dat deze voldoet aan de eisen die zij eraan stelt.	Waar is vermeld per welke datum Leverancier kan opzeggen? Leverancier kan in elk geval niet instemmen met een looptijd van 5 jaar plus 4 keer 2 jaar, zonder enige mogelijkheid voor Leverancier om te beëindigen, mocht dat nodig zijn wegens bijvoorbeeld veranderde bedrijfsvoering of marktomstandigheden. Leverancier verzoekt daarom heroverweging van de vraag, waarbij Leverancier thans voorstelt om na 7 jaar de overeenkomst voor het eerst te kunnen beëindigen.	Uw eerste vraag "waar is vermeld per welke datum Leverancier kan opzeggen" is beantwoord in Nota van Inlichtingen I referentie 30 . Met uw tweede vraag om te heroverwegen om na 7 jaar de overeenkomst te kunnen beëindigen door Leverancier stemt Aanbestedende dienst niet in. Graag verwijzen wij u ook hier naar het antwoord in Nota van Inlichtingen I referentie 30.	Leverancier constateert dat zij gebonden wordt aan een mogelijke looptijd van 13 jaar zonder opzeggingsmogelijkheid. Dit is voor Leverancier een verhindering om in te schrijven. Daarom nogmaals het verzoek om te heroverwegen naar een opzegmogelijkheid voor Leverancier na 7 jaar.	Aanbestedende dienst heeft de eerder gegeven antwoorden heroverwogen en besloten om haar standpunt verwoord in de antwoorden op de vragen in de Nota van Inlichtingen I referentie 30 en Nota van Inlichtingen II referentie 4 te handhaven.
3	Gibit 2023 artikel 10.10 en 10.11	Leverancier hanteert een standaard SLA voor de service levels en de gevolgen voor het niet behalen daarvan. Leverancier levert uitsluitend servicecredits indien service levels niet gehaald worden. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat de SLA van Leverancier gehanteerd zal worden?	ref 26 Aanbestedende dienst is niet akkoord. Het gestelde in GIBIT 2023 artikel 10.10 en 10.11 blijft gehandhaafd. Daarbij onderkent Aanbestedende dienst dat Leverancier een standaard SLA hanteert voor haar SaaS--dienstverlening.	Leverancier verzoekt het antwoord te heroverwegen. Indien beschikbaarheidsniveau's niet gehaald worden zal Leverancier een financiële vergoeding (credit) ter beschikking stellen. Elke andere schadevergoeding wordt uitgesloten.	Aanbestedende dienst heeft de vraag en het antwoord heroverwogen en besloten om haar standpunt ten aanzien van de vraag en het antwoord Nota van Inlichtingen I referentie 26 te handhaven.	Leverancier levert -kort gezegd- de volgende service levels (i) beschikbaarheid met resultaatverplichting (percentage beschikbaarheid). Bij het van het niet behalen van beschikbaarheid levert Leverancier uitsluitend credits/korting, en accepteert geen verdere aansprakelijkheid; (ii) ten aanzien van support/maintenance levert Leverancier inspanningsverbintenissen om functies te herstellen of work-arounds te leveren. Zij levert geen Functiehersteltijden op basis van resultaatverplichting. Leverancier verzoekt Opdrachtgever deze principes te aanvaarden, anders zal Leverancier mogelijk niet kunnen inschrijven.	Aanbestedende dienst heeft de eerder gegeven antwoorden heroverwogen en besloten om haar standpunt verwoord in de antwoorden op de vragen in de Nota van Inlichtingen I referentie 26 en Nota van Inlichtingen II referentie 5 te handhaven.
4	Gibit 2023 artikel 26.5	Leverancier kent als onderdeel van haar cloud dienstverlening een standaard gangbaar formaat dat ze ter beschikking stelt bij een exit. Afwijkingen op dit formaat zullen moeten worden beoordeeld op haalbaarheid en zullen tegen de dan geldende tarieven worden verrekend. Een en ander zal worden opgenomen in een exit-plan. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	ref 19 Aanbestedende dienst is niet akkoord. Het gestelde in GIBIT 2023 artikel 26.5 blijft gehandhaafd. Dit artikel ziet erop dat Opdrachtnemer alles doet wat noodzakelijk is en zegt niets over de kosten daarvan. Aanbestedende dienst is van mening dat dit onderdeel moet zijn van het op te stellen exit-plan, waarbij moet worden voldaan aan de voorwaarden die GIBIT 2023 daaraan stelt.	Leverancier verzoekt om te heroverwegen. Leverancier kan niet verantwoordelijk worden gehouden om een opvolgende Leverancier in staat te stellen zonder belemmeringen een soortgelijke ICT prestatie te leveren. Dat is eenvoudigweg niet mogelijk, zeker niet bij SaaS. Leverancier levert de data terug aan Opdrachtgever en verdere afspraken zullen in een exitplan worden opgenomen. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst heeft de vraag en het antwoord heroverwogen en besloten om haar standpunt ten aanzien van de vraag en het antwoord in Nota van Inlichtingen I referentie 19 te handhaven.	Leverancier krijgt hiermee een zware verplichting om een onbelemmerde overgang naar een andere Leverancier te faciliteren. Leverancier kan geen onbelemmerde overgang leveren. Een overgang is een samenwerking tussen Leverancier, Klant en een nieuwe Leverancier. Daarbij levert Leverancier de data aan aan de Klant, en kan assisterende werkzaamheden leveren tegen op te nemen voorwaarden in een exitplan. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst heeft de eerder gegeven antwoorden heroverwogen en besloten om haar standpunt verwoord in de antwoorden op de vragen in de Nota van Inlichtingen I referentie 19 en Nota van Inlichtingen II referentie 6 te handhaven.

5	Artikel 6 verwerkersovereenkomst					Leverancier vraagt Opdrachtgever te bevestigen dat de aansprakelijkheid uit de verwerkersovereenkomst wordt beperkt tot hetgeen is opgenomen in artikel 16.4 Gibit.	Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen. De aansprakelijkheid uit de Verwerkersovereenkomst wordt niet beperkt tot hetgeen is opgenomen in GIBIT 2023 artikel 16.4. Zie de rangorde genoemd in Bijlage 8 Concept Overeenkomst.
6	Artikel 31 Algemene Eisen					Indien sprake is van discontinuïteit kan Leverancier de data aan Opdrachtgever aanleveren. Dit kan overigens ook op een reguliere basis (tegen vergoeding), waarbij Opdrachtgever de data zelf lokaal of op een server elders kan opslaan. Daarmee is de beschikbaarheid van de data veilig gesteld. Leverancier levert geen escrow. Deze eis zal een absolute verhindering zijn voor inschrijving. Is deze werkwijze akkoord?	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de vraag van Inschrijver betrekking heeft op de algemene eis 31 in Bijlage 1 Programma van Eisen, luidende “In lijn met GIBIT artikel 36 lid 2 voorziet de Inschrijver (minimaal) in een data-escrow overeenkomst met een derde partij om de continuïteit van beschikbaarheid van de data t.b.v. Opdrachtgever te waarborgen”. De in de vraag voorgestelde werkwijze is niet akkoord. De betreffende eis blijft gehandhaafd.