

Nota van Inlichtingen -1- 'Levering SAN storage'

Referentie: IBMN-2024-VIJ-CM-002

Gemeente Vijfheerenlanden

Datum : vrijdag 13 september 2024

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	PVE eis 32	Welke beheer activiteiten verwacht opdrachtgever van opdrachtnemer	Geen
2	PVE	Wat is de leeftijd van de bestaande serveromgeving en is de verwachting dat deze gedurende de looptijd ook vervangen moet worden?	De bestaande serveromgeving is begin dit jaar vervangen en het is mogelijk dat deze gedurende de looptijd vervangen zal worden.
3	PVA pagina paragraaf 1.2	Dienen naast de hoogbeschikbare controller architectuur alle componenten in de infrastructuur zoals SAN switches redundant uitgevoerd te zijn?	Ja
4	PVA pagina 6paragraaf 1.2	Wat verwacht u qua beschikbaarheid van de disken in de opslagvoorziening. Wij stellen voor dat per storage systeem 2 disken uit mogen vallen zonder dat de data onbeschikbaar wordt.	Akkoord

5	PVE pagina 6 paragraaf 1.2	Onze ervaring is dat fabrikanten vooraf geen vaste prijs voor supportverlenging na de afgenomen periode afgeven. Dat betekent dat een aanbieder hier vooraf mee rekening mee moet houden in de prijs. Is het mogelijk om in plaats van een 4-jarig onderhoudscontract met 3 x 1 jaar verlenging, direct een onderhoudscontract van 5, 6 of 7 jaar af te sluiten? Dit is doorgaans kostenefficiënter en biedt u langetermijnzekerheid. Kunt u aangeven hoeveel jaar u aangeboden wenst te hebben, indien u akkoord gaat met deze aanpassing?	Akkoord met de aanpassing naar een onderhoudscontract van 6 jaar. Aangezien er nu geen sprake meer is van een optioneel deel van de onderhoudsovereenkomst betekent dit ook een aanpassing van paragraaf 5.1.2. van het aanbestedingsdocument. De nieuwe tekst is als volgt: 5.1.2 Subgunningscriterium 2: Prijs De totaalprijs voor de gehele opdracht dient op het inschrijfbiljet vermeld te worden. Dit betreft alle kosten voor de maximale looptijd van de (onderhouds) overeenkomst (6 jaar vast). Deze kosten zijn vast gedurende de totale looptijd van de overeenkomst. Naast het ingevulde inschrijfbiljet dient de inschrijver, in een eigen format, een nadere toelichting op de inschrijfsom in te dienen waarin de verschillende kostencomponenten (eenmalig en maandelijks / jaarlijks) voor de opdracht zijn opgenomen en uitgewerkt. Op dit formulier komt dus ook de totaalprijs terug die ingediend wordt op het inschrijfbiljet. Dit betreft alle kosten met betrekking tot alle werkzaamheden die nodig zijn voor de aanschaf / levering, implementatie en het onderhouden van een SAN oplossing, conform Programma van Eisen / scope van de opdracht (dus ook inclusief verplaatsing back-end server) en op basis van het implementatieplan / PvA voor de totale looptijd van de overeenkomst. Tevens is in deze totaalsom de prijs voor afvoer en inruil van het oude SAN verrekend. De totale kosten dienen 1 op 1 overgenomen te worden op het inschrijfbiljet en overeen te komen. Het totaalbedrag wat op het inschrijfbiljet is weergegeven is leidend. De aangeboden prijs geldt als inschrijfsom en zal in de beoordelingsmatrix ingevoerd worden in de kolom "aanneemsom".
6	PVE pagina 6 paragraaf 1.2	Gemeente Vijfheerenlanden eist vervanging van SAN switches. Kunt u bevestigen dat u hiermee SAN switches o.b.v Fibre Channel (FC) protocol bedoeld?	Ja
7	PVE pagina 6 paragraaf 1.2	Kunt u bevestigen dat de door Gemeente Vijfheerenlanden vereiste opslagcapaciteit van 75 Terabyte (TB) is dat voor of na deduplicatie en compressie	Gemeente VHL wenst een moderne opslagoplossing met een gegarandeerde 75 TB bruikbare capaciteit (usable capacity). Deze capaciteit mag worden geleverd met inbegrip van moderne datareductietechnieken zoals bijvoorbeeld inline deduplicatie en compressie. Bij de sizing van het storage systeem dient de aanbieder de aangeboden capaciteit te onderbouwen.
8	PVE pagina 7 paragraaf 1.2	Gemeente Vijfheerenlanden vraagt: Certificering Leverancier bestaande o.a. VMware vSphere. Wat bedoeld u met VMware vSphere certificering?	We bedoelen hiermee dat de opdrachtnemer voldoende opleiding (incl. certificaten) en ervaring (min. 3 jaar) heeft met het ontwerpen, installeren en configureren van de vsphere oplossing.
9	PVE pagina 6 paragraaf 1.2	U geeft aan dat de (metro) storageoplossing met een witness gaat werken zodat er geen "splitbrain" situatie kan ontstaan. Kunt u bevestigen dat deze node een hardware server die voorzien is op een 3e locatie van de gemeente?	Nee dit kunnen wij niet bevestigen. Het is mogelijk dat deze witness server op de uitwijklocatie wordt geplaatst. De hard- en software voor de witness server dient wel te worden aangeboden.

10	Aanbestedingsdocument 5.1.1. (Duurzaamheid) PVE eis 4.5 en 6	De gemeente legt veel nadruk op duurzaamheid, MVI en circulaire ICT. Om deze doelstellingen voor de gemeente te realiseren en te borgen is het vereist dat een leverancier ISO14001 gesertificeerd is. Wij stellen voor ISO14001 als eis op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Er worden geen nieuwe aanvullende eisen opgesteld t.a.v. duurzaamheid.
11	PVE pagina 8 paragraaf 1.3	De gemeente wenst inruil of afvoer van de oude hardware. Ter controle: Betreft het hier de 4 stuks SAN switches en 2 stuks Unity 300 systemen inclusief disken? Wij ontvangen graag een lijst merk/model/serienummer en specificaties van de configuraties die ingeruild of afgevoerd dienen te worden.	Het betreft hier idd 4x SAN switches en 2x Unity 300 systemen incl. all flash discs. Locatie Meerkerk san: Dell Unity 300F, s/n CKM00164900324, 45 disken van 1,4T switch1: EMC contrx 300, s/n BRCALJ1946M01B switch2: EMC contrx 300, s/n BRCALJ1946M01V Locatie Vianen Dell Unity 300F, s/n CKM00164900325, 45 disken van 1,4T switch3: EMC contrx 300, s/n BRCALJ1912J12G switch4: EMC contrx 300, s/n BRCALJ1912J0MJ
12	PVE pagina 10 eis 12	Wij stellen voor de eis aan te passen zodat disken mogen worden afgevoerd, op voorwaarde dat ze gecertificeerd gewist zijn en een bewijs hiervan aan de gemeente wordt overlegd, in lijn met de duurzaamheidseisen en circulaire ICT-doelstellingen die u in deze aanbesteding stelt.	Akkoord met dit voorstel. Defecte discs zullen door opdrachtnemer worden afgevoerd en gecertificeerd vernietigd.
13	Bijlage H - Gibit 2023, artikel 10.1	In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdienstverlening start na acceptatie van de producten. Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Vraag: Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?	Het onderhoud gaat in op het moment van levering.
14	Bijlage H - Gibit 2023, artikel 10.12 sub iv)	Het kan voorkomen dat het Updates of Upgrades op verzoek van de Opdrachtgever niet direct worden doorgevoerd. Kunt u bevestigen dat dit in dergelijke gevallen de garantie van dit artikel komt te vervallen?	Dat is akkoord, mits de opdrachtnemer opdrachtgever uitdrukkelijk (schriftelijk) heeft gewezen op de risico's indien updates of upgrades op verzoek van opdrachtgever niet direct worden uitgevoerd.
15	Bijlage H - Gibit 2023, artikel 14.4	In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de aanbestedende dienst aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen?	Deze bepaling komt niet te vervallen, echter uiteraard kan opdrachtnemer niet verantwoordelijk worden gehouden voor wijzigingen die door opdrachtgever zijn doorgevoerd welke vervolgens niet zijn bijgehouden in de documentatie.

16	Bijlage H - Gibit 2023, artikel 16.3	Aansprakelijkheid voor indirecte- en gevolgschade is ongebruikelijk en voor inschrijvers niet verzekeraar. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte -en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Nee, dat is niet akkoord. Het Burgerlijk Wetboek maakt bijvoorbeeld ook geen onderscheid tussen 'directe' schade en 'indirecte' schade. Zie bijvoorbeeld ook pagina 22 van de 'Toelichting per artikel' bij de GIBIT 2023: "Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat."
17	Bijlage H - Gibit 2023, artikel 20.4 j° artikel 1.27	In de definitie van Maatwerkprogrammatuur is onder ii) opgenomen dat hieronder ook "aanpassingen of inrichtingen van Standaardprogrammatuur" valt. In artikel 20.4 wordt vervolgens bepaald dat de rechten van het intellectuele eigendom op Maatwerkprogrammatuur berusten bij Opdrachtgever. Inschrijver maakt veel gebruik van commerciële Derdenprogrammatuur (bv. Microsoft 365, VMware vSphere) en richt dit vervolgens in zodat dit gebruikt kan worden in de IT omgeving van de aanbestedende dienst. Deze inrichting (vaak op basis van best practices van fabrikanten) wordt bij meerdere klanten ingezet. Het is voor Inschrijver dan ook niet mogelijk om het IE op deze inrichting (voor zover mogelijk) aan de aanbestedende dienst over te dragen. Vraag: Kan deze bepaling ten aanzien van het inrichten van Standaardprogrammatuur komen te vervallen?	Dat is akkoord.
18	Bijlage H - Gibit 2023, artikel 24.1	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	Niet akkoord.
19	Bijlage H - Gibit 2023, artikel 4.2 sub I en II	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Niet akkoord. Aanbestedende dienst moet kunnen uitgaan van toegezegde termijnen. Aanbestedende dienst verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding. Mochten termijnen niet (tijdig) worden gehaald zal opdrachtnemer dit tijdig moeten aangeven, waarna opdrachtnemer en opdrachtgever gezamenlijk, in redelijkheid en billijkheid, kijken of afwijkingen mogelijk zijn.
20	Bijlage A - Programma van Eisen, gewenste situatie	De aanvrager geeft aan dat de grootte van de SAN minimaal 75TB dient te zijn. Kunt u aangeven of er rekening is gehouden met data-efficiency, zoals deduplicatie en compressie?	Gemeente VHL wenst een moderne opslagoplossing met een gegarandeerde 75 TB bruikbare capaciteit (usable capacity). Deze capaciteit mag worden geleverd met inbegrip van moderne datareductietechnieken zoals bijvoorbeeld inline deduplicatie en compressie. Bij de sizing van het storage systeem dient de aanbieder de aangeboden capaciteit te onderbouwen.

21		Met betrekking tot de data, kunt u aangeven wat voor type datablokken het betreft?	Het is ons onduidelijk wat er wordt bedoeld met "Datablokken". Kunt u dit, indien nog nodig, verduidelijken in de tweede Nota van Inlichten? De SAN zal alleen worden gebruikt voor de opslag van VM's
22	Bijlage A - Programma van Eisen, 1.1 algemeen	Wat is de huidige snelheid & roundtrip latency tussen locaties datacenter en uitwijk center?	1G, latency < 0,8 ms
23		Welke koppelvlakken maakt de huidige E-VPN/ SD WAN connectie wordt er gebruikt tussen het datacenter en uitwijkcenter.	E-VPN (glas), SDWAN (glas en koper), huidige snelheid 1Gb
24	Aanbestedingsdocument levering SAN storage pagina 20	In dit document geeft u aan dat wanneer er energie efficiëntere producten worden aangeboden dit leidt tot een prijsvoordeel van maximaal €12528. U geeft aan dat het mogelijk is voor de aanbieder partijende typical engergy consumption van producten op basis van het technisch dossier van de fabrikant aan te tonen waarmee de fabrikant laat zien dat het product inderdaad procentueel beter presteert. Het is ons echter niet duidelijk met welke getallen er vergeleken dient te worden. Kunt u toelichten en wellicht specifiek aangeven waar de bron informatie op te halen is? Kunt u akkoord gaan met een vergelijking van het energieverbruik tussen de aangeboden oplossingen om zo een ranking samen te stellen?	In verband met het niet tijdig rondkrijgen van interne afstemming zal de beantwoording van deze vraag op een later tijdstip volgen, of uiterlijk meegenomen worden in de tweede Nota van Inlichtingen.
25	Algemeen	Omdat er een aantal gebruiks- en verbruiksgetallen missen met betrekking tot de huidige storage zouden wij graag, mocht deze er nog niet zijn, een Live Optics meting uit willen voeren op de huidige omgeving. Dit heeft geen nadelige gevolgen voor de performance van de omgeving, er worden enkel verzamelde log gegevens uitgelezen op de vcenter en de storage. De ideale duur om te meten bedraagt 7 dagen. Mocht er wel al een meting zijn gedaan dat wil ik hierbij vragen om de aanbieder partijen toegang te geven tot de LiveOptics meetgegevens.Dit maakt een (betere) sizing mogelijk.	Hiervoor hebben we een e-mailadres van u nodig voor toegang tot Live Optics. Deze kan gestuurd worden via een separaat bericht in de berichtenmodule van TenderNed.
26	1.2 scope hardware en diensten	U geeft aan uit te willen gaan van een Metro volume oplossing met synchrone replicatie. Op dit moment gebruikt u a-synchrone replicatie. De stap van a-synchroon naar een synchroon Metro Cluster oplossing heeft gevolgen voor de infrastructuur. Dit brengt niet alleen voordelen maar mogelijk ook risico's (o.a. mogelijk vertraging voor applicaties) en additionele investeringen (o.a. veel meer bandbreedte nodig tussen de locaties) met zich mee. Kunt u toelichten hoe de eis voor RPO=0 en RTO=0 is ontstaan?	Daarom vragen wij ook de benodigde bandbreedte uit. We willen geen downtime en dataverlies om op deze manier de organisatie een zeer hoge continuïteit bieden.
27	1.2 scope hardware en diensten	Wij gaan er van uit dat de geboden oplossing net als de huidige oplossing volledig op flash gebaseerd dient te zijn, kunt u dit bevestigen ?	Ja

28	1.2 scope hardware en diensten	Wat is de kabel lengte tussen de Datacenter locaties waar de storage geplaatst wordt?	De locaties liggen ca. 14 kilometer uit elkaar. Ze zijn verbonden d.m.v. een E-VPN verbinding van 1 Gb. Dit zal dit jaar vervangen worden door een SD-WAN verbinding van 1 Gb.
29	1.2 scope hardware en diensten	U vraagt om een SAN met een capaciteit van 75TB. Mogen wij er van uit gaan dat u hier bedoelt dat er minimaal 75TB data opgeslagen moet kunnen worden op de SAN array? Indien ja, kunnen wij dan een overzicht ontvangen van het soort data (File, Database(per soort), Applicatie) dat er momenteel aanwezig is en de huidige dedupe en compressie ratio(s) systemen? Zeer belangrijk is het aantal TB aan data dat niet compressable/dedupliceerbaar is (Rich media zoals video's (bijv. .mpg), compressed audio (bijv. .mp3), compressed documenten (bijv. .pdf) etc.	Op de SAN worden alleen VM's opgeslagen. Gemeente VHL wenst een moderne opslagoplossing met een gegarandeerde 75 TB bruikbare capaciteit (usable capacity). Deze capaciteit mag worden geleverd met inbegrip van moderne datareductietechnieken zoals bijvoorbeeld inline deduplicatie en compressie. Bij de sizing van het storage systeem dient de aanbieder de aangeboden capaciteit te onderbouwen.
30	1.2 scope hardware en diensten	Wanneer het uitgangspunt voor de 75TB capaciteit niet de datahoeveelheid betreft maar de diskconfiguratie, dan hebben wij additionele informatie nodig. 1) Moet het array aangeboden worden op basis van bruto capaciteit (exclusief overhead als sparedrives en RAID verlies) of netto te gebruiken capaciteit? 2) Is dit capaciteit op basis van datareductie voordelen (deduplicatie/compressie)? zo ja, dan graag de huidige of de te hanteren deduplicatie/compressie ratio specificeren. Wij adviseren voor het bepalen van de dedup/compressie ratio ten alle tijden thinprovisioning uit te sluiten om de ratio te bepalen, dit geeft namelijk een enorm vertekend beeld. Effectief kun je namelijk niet meer data opslaan door thin provisioning te gebruiken.	Gemeente VHL wenst een moderne opslagoplossing met een gegarandeerde 75 TB bruikbare capaciteit (usable capacity). Deze capaciteit mag worden geleverd met inbegrip van moderne datareductietechnieken zoals bijvoorbeeld inline deduplicatie en compressie. Bij de sizing van het storage systeem dient de aanbieder de aangeboden capaciteit te onderbouwen.
31	1.2 scope hardware en diensten	De aangeboden SAN moet uit te breiden zijn met disks in dezelfde unit. Wat is de definitie van "unit"? Mogen er bijvoorbeeld diskshelves toegevoegd mogen worden waarin extra disks in geplaatst worden? Tot welke capaciteit moet de SAN array minimaal uitbreidbaar zijn?	We willen graag de mogelijkheid hebben om in de nieuwe unit max. 10 Tb te kunnen uitbreiden zonder dat we een extra shelf moeten aanschaffen.
32	1.2 scope hardware en diensten	Welke groei in TB en in IOPS wordt er verwacht per jaar, en op hoeveel jaren moet de sizing gebaseerd worden?	Wij verwachten dat er geen groei in TB en IOPS zal gaan plaatsvinden.
33	1.2 scope hardware en diensten	Het storage systeem heeft ook file / NAS functionaliteit, het File / NAS deel binnen het storagestelsel ondersteunt ook synchrone synchronisatie. Dient de NAS oplossing tevens Active-Active te zijn?	Voor de NAS-oplossing is ACTIVE-PASSIVE voldoende.
34	1.2 scope hardware en diensten	De geboden oplossing dient tevens NAS functionaliteit te bieden, kunt u specificeren hoeveel Ethernet interfaces benodigd zijn en wat de minimale snelheid hiervan moet bedragen ?	Wij willen voor de NAS functionaliteit GEEN gebruik maken van Ethernet maar van een Glas-interface van min. 10 Gb. Minimaal 2 interfaces per apparaat.

35	1.2 scope hardware en diensten	Om te kunnen bepalen hoeveel bandbreedte er nodig is voor replicatie zijn er additionele gegevens nodig. Basis regel voor metroclusters vanuit VMware is; 250Mbit per gelijktijdige VM vMotion + de gebruikte bandbreedtes die er lokaal gebruikt worden. Kunt u aangeven hoeveel data er per seconde/minuut/uur verwerkt wordt in de huidige oplossing? In de regel gaan de meeste fabrikanten standaard uit van minimaal een dubbele 10Gbit verbinding tussen de twee locaties als best practice en soms als eis. Ook het LAN wordt op layer2 gestretched over twee locaties, ook daar heb je bandbreedte voor nodig. Het is geen enkel probleem om een metrocluster oplossing aan te bieden, echt zoals eerder aangegeven kan een oplossing die baseert op synchrone replicatie behoorlijk impact hebben op de benodigde infrastructuur. Wij willen u voorzien van een zo goed mogelijk advies.	Hiervoor hebben wij Live Optics meetgegevens beschikbaar. Voor toegang tot deze gegevens hebben we een e-mailadres van u nodig tot Live Optics. Deze kan gestuurd worden via een separaat bericht in de berichtenmodule van TenderNed.
36	1.2 scope hardware en diensten	Om de oplossing te kunnen verhuizen dient er in elk geval minimaal datacenter ruimte te zijn die aan de eisen voor de oplossing voldoet en bij replicatie dient er rekening te worden gehouden met het feit dat verbindingen tussen de nieuwe locatie(s) voldoende snel moeten zijn. Anders dan deze randvoorwaarden zal er altijd per locatie geïnventariseerd moeten worden of dat deze geschikt is en voldoet aan alle eisen en wensen. Kunt u toelichten met welk doel dit wordt mede gedeeld?	De bedoeling van deze mededeling is dat de verhuizing van deze server naar de andere locatie wordt meegenomen in het PvA en tijdens de installatie van de SAN wordt meegenomen in de installatie/configuratie.
37	1.3 Programma van Eisen #2	U eist minimaal partner level "gold", dit is echter een level dat niet elke vendor hanteert, de benamingen kunnen anders zijn voor de partner levels. Kunt u aangeven welke eisen u stelt aan het partner level onafhankelijk van de gekozen benaming.	Binnen de organisatie van de opdrachtnemer moeten minimaal 4 gecertificeerde engineers/consultants aanwezig zijn die specifiek gecertificeerd zijn op de aangeboden storageoplossing en ten minste 2 salesmedewerkers die getraind zijn binnen het competentie programma van de fabrikant voor datacenter/storage.
38	1.3 Programma van Eisen #8	Wij willen hieraan graag toevoegen: "volgens de dekking van het afgenomen supportcontract" er zijn namelijk situaties te bedenken die niet onder een supportcontract vallen, denk hierbij aan een stroompiek die niet wordt afgevangen waardoor apparatuur defect raakt.	Ongtwijfeld zijn er situaties te bedenken die niet onder het support contract vallen. Je mag van ons verwachten dat we een professionele organisatie zijn die de juiste middelen (bv een UPS) gebruiken om bv. schade door stroompieken te voorkomen.

39	1.3 Programma van Eisen #30	Wij willen vragen om de eis die gesteld wordt met betrekking tot de performance die gevraagd wordt voor dedupe en compression op een andere manier uit te vragen. Dat de dedupe en compressie hardwarematig uitgevoerd dient te worden vinden wij een uitstekend punt. Datareductie functionaliteit (deduplicatie en compressie) hebben hoe klein dan ook altijd impact op performance, zeker wanneer dit enkel softwarematig wordt uitgevoerd. Echter, om een goed vergelijk tussen verschillende oplossingen te kunnen maken willen wij u verzoeken om te definiëren wat de minimaal te leveren performance van de oplossing dient te zijn(iops, blok groote en read/write verhouding) met deduplicatie en compressie geactiveerd voor de gehele dataset. Hierdoor bent u er van verzekerd dat u de juiste performance verkrijgt en tevens voldoende marktwerking creëert.	De minimaal te leveren performance moet minimaal gelijk zijn aan de huidige performance. Dwz. Het nieuwe systeem moet sneller zijn dan het huidige systeem. Hiervoor zijn Live optics gegevens beschikbaar. Voor toegang hiertoe hebben we een e-mailadres van u nodig. Deze kan gestuurd worden via een separaat bericht in de berichtenmodule van TenderNed.
40	1.3 Dienstverlening #30	Kunt u toelichten waarom het supportcontract ingekocht en uitgevoerd moet worden bij/door de vendor terwijl gecertificeerde partners dezelfde services kunnen uitvoeren waarbij de kwaliteit geborgd is door de vendor?	Het is akkoord om ook bij een gecertificeerde partner support in te kopen.
41	1.3 Servicelevels	Het oplossen van Software issues is vaak zeer complex en tijdrovend , de eis die gesteld wordt dat een software/firmware issue binnen 8 uur opgelost/er een workaround moet zijn is <i>zeer</i> ongebruikelijk. Wij willen u vragen deze eis aan te passen naar best effort met de hoogste prioriteit.	Dit betreft PvE 1.3 Servicelevels punt 17. Dit is akkoord.