

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                       | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Annex X, kolom D en kolom G      | Kan Opdrachtgever bevestigen dat de titels van de kolommen 'Gewenste snelheid Mbps' (kolom D) en 'Huidige Bandwidth (Mbps)' (kolom G) zijn verwisseld?                                                                                                                                                                                                                                | Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen en licht dit navolgende toe:<br><br>In kolom D staat de gewenste snelheid per locatie die Inschrijver minimaal dient aan te bieden in haar Inschrijving. Naar de snelheid in kolom G moet de Aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal kunnen opschalen.                                           |
| 2.  | Annex X, kolom E                 | Is de aannahme van Inschrijver correct dat de kolommen 'Type verbinding' (kolom E) en 'Dienst type' (kolom F) behoren bij de huidige verbindingen?                                                                                                                                                                                                                                    | Ja, dat is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3.  | Utl, par. 2.5 en PvE eis P.E. 36 | In voorwaarde nr. 12 in par. 2.5 wordt gesteld dat waar gevraagd wordt om o.a. merknamen het gestelde in artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' op die begrippen van toepassing is. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit ook geldt voor eis P.E. 36?                                                                                                                                    | Nee, dat kan de Aanbestedende dienst niet bevestigen onder verwijzing naar artikel 2.76 lid 3.<br><br>In het geval van P.E. 36 geldt dat de Aanbestedende dienst afhankelijk is van de huidige afspraken met de externe beheerder (ON2IT) die verantwoordelijk is voor het beheer van de firewall en de integratie met de NAC-oplossing van Aanbestedende dienst (Forti NAC). |
| 4.  | Utl, par. 3.1.2                  | De tekening van de gewenste infrastructuur toont een centrale ontsluiting naar het internet. SD-WAN biedt de mogelijkheid om decentraal locaties met het internet te verbinden, inclusief gewenste firewall-functionaliteiten. Kan Opdrachtgever toelichten waarom wordt uitgegaan van een centrale internet-koppeling en geen gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheden van SD-WAN? | Vanwege de mogelijkheid tot het monitoren van de 'Bring Your Own Devices' in samenwerking met de 24/7 dienstverlening van On2IT. De logging van de centrale firewall wordt door On2IT geanalyseerd.                                                                                                                                                                           |
| 5.  | PvE, eis P.E. 19                 | Inschrijver hanteert een marktconforme SLA waarin de oplostijd voor prio-1 storingen 4 uur bedraagt, en 8 uur voor prio-2 storingen (zeker in combinatie met redundante verbindingen ziet Inschrijver dit als voldoende marktconform). Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan en de eis hierop aanpassen? Zo niet, waarom niet?                                                       | Zie onderstaand in deze nota van inlichtingen de tabel met herziene reactie- en oplostijden.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                 | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                          | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.  | Annex IV (Concept) overeenkomst, art. 1    | Inschrijver hanteert een definitie van Werkdagen die slechts beperkt afwijkt van die van Opdrachtgever, nl. van 8.30u tot 17.30u. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?                                                                                      | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7.  | Annex IV (Concept) overeenkomst, art. 5.2  | Dit artikel is strijdig met eis P.E.18 uit het PvE, waarin gesteld wordt dat de beschikbaarheid minimaal 99,99% gedurende werkdagen dient te zijn. Kan Opdrachtgever dit artikel hier op aanpassen?                                                            | Aanbestedende dienst stelt vast dat er onbedoeld sprake is van een discrepantie. De beschikbaarheid in artikel 5.2 is juist, zie ook het antwoord op vraag 65 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8.  | Annex IV (Concept) overeenkomst, art. 5.2  | Inschrijver garandeert een beschikbaarheid per maand, dit is gebruikelijk in de telecommarkt. Daarmee krijgt Opdrachtgever een betere KPI dan gewenst. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?                                                                     | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel en heeft artikel 5 in Annex IV (Concept)overeenkomst aangepast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 9.  | Annex IV (Concept) overeenkomst, art. 5.3. | Inschrijver vindt het redelijk als de beschreven boete berekend wordt over dat deel van de factuur (lees: de locaties) waar de beschikbaarheid niet wordt gehaald. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?                                                         | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel aangezien de beschikbaarheid wordt beoordeeld op basis van de gehele WAN-infrastructuur.<br><br>Zie ook het antwoord op vraag 65 en 234 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 10. | Utl, par. 2.5 Voorwaarden                  | Inschrijver verzoekt om een termijn aan de wachtkamerovereenkomst te verbinden, bijvoorbeeld 1 jaar, aangezien de tarieven van Inschrijvers gebaseerd zijn op de gehele contractstermijn en niet slechts een deel daarvan. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord? | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.<br><br>In geval de wachtkamerbepaling wordt ingeroepen wordt met de Inschrijver een overeenkomst als in Annex IV (Concept)overeenkomst gesloten voor de resterende looptijd van de Overeenkomst. Een en ander zoals vermeldt bij het betreffende punt (pagina 12, punt 10):<br>In geval na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                             | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd. |
| 11. | Uitnodiging tot inschrijving 2.2 nota van inlichtingen | Gegadigde merkt op dat de uitvraag midden in de zomervakantie is gepubliceerd. In deze periode is het gebruikelijk dat de bezetting bij potentiële gegadigden lager is dan gebruikelijk. Om een kwalitatief goede aanbidding in te kunnen leveren is het essentieel dat de Nvl goed wordt gebruikt. Staat Opdrachtgever het om deze reden toe dat in de tweede Nvl ook nog nieuwe vragen gesteld mogen worden?                     | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.<br><br>Dit 'zet de deur open' naar een onnodig lange nota van inlichtingenfase, hetgeen procesmatig niet goed beheersbaar is. Ook is er reeds een ruime periode gegund voor het stellen van de initiële vragen. Aanbestedende dienst acht de mogelijkheid voor het stellen van vragen n.a.v. de tweede nota van inlichtingen en eventuele nieuwe informatie voldoende.                                                                                                                           |
| 12. | Uitnodiging tot inschrijving 1.3 tijdsplanning         | De planning lijkt op het eerste oog ruim opgezet. Echter door de zomervakantie merken we dat de bezetting beperkt is. Het zal Inschrijver (en andere marktpartijen) helpen als de 2e Nvl met een week wordt opgeschoven en de binnenkomst van inschrijvingen naar 27 september wordt verschoven. Kan Opdrachtgever hierin meegaan?                                                                                                 | Onderstaand in deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene planning voor het verdere verloop van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 13. | PVE P.E. 5 en 14                                       | Deze eisen lijken tegenstrijdig met elkaar. Opdrachtnemer begrijpt dat Opdrachtgever enige vorm van flexibiliteit wenst. Opdrachtnemer kan het verhuizen van verbindingen faciliteren. Een inschrijving doen zonder dat Opdrachtgever de daarin aangeboden diensten hoeft af te nemen is voor geen enkele partij acceptabel. Kan Opdrachtgever deze eis herformuleren, zodat deze voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer redelijk is? | Aanbestedende dienst verduidelijkt de bedoeling van de eisen:<br><b>P.E. 5</b><br>Dit is geen eis met als doel diensten of onderdelen daarvan niet af te nemen, maar een eis met als doel dat Aanbestedende dienst door Inschrijver niet wordt verplicht tot een minimale afname van bepaalde diensten. De Inschrijver heeft leveringsexclusiviteit ten aanzien van de in scope genoemde onderdelen van de opdracht.                                                                                                                                      |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing  | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>P.E. 14</b><br>Ziet toe op mutaties in de Overeenkomst ten aanzien van locaties, hetgeen zeer gebruikelijk is in het onderwijs. Aanbestedende dienst wenst dergelijke mutaties (verhuizing, toevoeging en/of afmelding) in overleg met Inschrijver af te stemmen. |
| 14. | PVE P.E. 23 | Is Opdrachtgever zich ervan bewust dat hardware plaatsen waarmee de bandbreedte met 50% kan worden verhoogd ten opzichte van de initiële uitvraag een aanzienlijk duurdere oplossing oplevert? Zeker nu we zien dat de initiële bandbreedte voldoet aan de behoefte van Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever daarom van deze eis afzien?                                                                                                                                                                                                                       | Aanbestedende dienst is zich bewust van deze eis en ziet niet af van deze eis.                                                                                                                                                                                       |
| 15. | PVE P.E. 23 | Voor de locaties waar meer dan 1Gbps wordt uitgevraagd, en in het bijzonder de datacenters is dit een eis die kostenverhogend werkt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat 1Gbps-apparatuur op de standaard locaties volstaat en dat deze eis niet voor de datacenters geldt?                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie antwoord op vraag 14 van deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                             |
| 16. | PVE P.E. 25 | In de markt is non-overbooked (1:1) of 1:10 overboeking gebruikelijk, 1:5 is dat niet. Kan Opdrachtgever aangeven of ze voor alle locaties kiest voor 1:1 of 1:10 overboeking (uitgezonderd de datacenters)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aanbestedende dienst past deze eis niet aan en handhaaft deze minimale eis van 1:5 voor de locaties en 1:1 voor het datacenter.                                                                                                                                      |
| 17. | PVE P.E. 26 | Een toonaangevend kenmerk van SD-WAN is dat een lokale internet breakout en managed firewall wordt geleverd en geen centrale verbinding. Deze eis en de weergave van de gewenste diensten zoals die in par. 3.1.2 op blz. 14 van 47 staat, doet eerder denken aan een MPLS-netwerk dan aan een modern SD-WAN netwerk. Kan Opdrachtgever aangeven of ze een MPLS-achtig netwerk uitvraagt of een SD-WAN netwerk met bijbehorende functionaliteiten? En duidelijk maken waarom zij geen gebruik wenst te maken van lokale internet breakouts op de locaties? | Zie extra toelichting op de gewenste infrastructuur in de bijlage van deze nota van inlichtingen 'Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur'.                                                                                                                         |
| 18. | PVE P.E. 36 | Kenmerkend aan SD-WAN netwerken is dat deze een eigen firewall per locatie bieden en het verkeer niet door een centrale firewall gaat zoals veelal bij MPLS het geval is. Deze dienst zit reeds standaard in SD-WAN en door nu een extra firewall te eisen is dit kostenverhogend                                                                                                                                                                                                                                                                          | Aanbestedende dienst handhaaft deze eis.                                                                                                                                                                                                                             |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                       | en ook het beheer daarvan hoort bij de SD-WAN leverancier in de huidige opzet. Kan Opdrachtgever deze kostenverhogende eisen ten aanzien van de firewall daarom laten vervallen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie extra toelichting op de gewenste infrastructuur in de bijlage van deze nota van inlichtingen 'Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur'.                                                                                                                                                    |
| 19. | PVE P.E. 36, 37 en 38 | Deze eisen doen vermoeden dat Opdrachtgever reeds twee fysieke firewalls heeft en een lopend contract heeft met ON2IT. Deze eisen staan haaks op de filosofie van SD-WAN, waarin iedere locatie een firewall heeft en een internetontsluiting. Om kosten te besparen en een level playing field te creëren, zoals gebruikelijk is bij Europese aanbestedingen, willen we Opdrachtgever vriendelijk doch dringend verzoeken om deze eisen te laten vervallen en gebruik te maken van de firewalls zoals deze middels de SD-WAN oplossing reeds worden aangeboden. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?<br>P.S. Voor Opdrachtgever is het mogelijk goedkoper om het lopende contract met ON2IT te beëindigen of af te kopen dan deze kostenverhogende eis te handhaven. | Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in. Het klopt dat er twee (2) fysieke firewalls zijn maar deze zijn economisch afgeschreven en dienen vervangen te worden.<br><br>Zie ook de extra toelichting in de bijlage van deze Nota van inlichtingen 'Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur' |
| 20. | PVE P.E. 36           | Kenmerkend aan SD-WAN is dat iedere locatie een internet breakout heeft, klopt de aannahme dat op iedere internetverbinding de gevraagde anti-DDoS dienst moet worden geleverd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Aanbestedende dienst wenst geen gebruik te maken van lokale break-out i.v.m. de centrale firewall oplossing en de bijbehorende dienstverlening van ON2IT. De Anti DDoS is van toepassing op de centrale internet break-out vanuit de door de leverancier geleverde SD WAN infrastructuur.       |
| 21. | PVE P.E. 40           | Kan Opdrachtgever bevestigen dat hier DDoS-bescherming in het netwerk van de ISP wordt uitgevraagd? Elke ISP beschermt zijn eigen netwerk tegen DDoS aanvallen. Dit vindt over het algemeen plaats op hogere bandbreedtes. Daarmee is het nog altijd mogelijk dat een kleinere DDoS aanval (bijv. 2Gb) op een individuele verbinding (met bijv. 1Gbps bandbreedte) doordringt op de klantverbinding. Binnen de gestelde eisen wordt dit niet gemitigeerd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de DDoS eisen van toepassing zijn op de individuele uitgevraagde verbindingen? (daarmee wordt bovenstaande beschreven risico geëlimineerd)                                                                                                                                 | Zie antwoord op vraag 20 van deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                        |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 7.2    | Is Opdrachtgever bereid om dit artikel als volgt aan te passen:<br>“Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking die redelijkerwijs nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen.”?                                                                                                                | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.                                                                                                                                                                                       |
| 23. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 7.3    | Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een audit te laten uitvoeren, dan zou dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aansluiting te zoeken bij de ISO 27001 certificering van Inschrijver en slechts een audit uit te (laten) voeren als hier een absolute aanleiding toe bestaat? | Aanbestedende dienst wijst Inschrijver op de volgende zinsnede in dit artikel dat het verzoek van Inschrijver dekt:<br><i>Opdrachtgever kan een audit (laten) uitvoeren <u>als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven</u>. Opdrachtnemer verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van opdrachtgever, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht.</i> |
| 24. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 8 en 9 | Deze artikelen hebben geen betrekking op de gevraagde dienstverlening, maar op de levering van goederen. Kan Opdrachtgever deze artikelen daarom laten vervallen?                                                                                                                                                                                                                     | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met doorgehaalde artikelen 8 en 9.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 25. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 10.1   | De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, zodat artikel 8.1b van toepassing is. Kunt u zich ook vinden in deze zienswijze?     | Aanbestedende dienst bevestigt deze zienswijze met dien verstande dat in dat geval artikel 10.1 onder b van toepassing is.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 26. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 10.3   | Inschrijver verzoekt om de omkering van de bewijslast te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke uitgangspunten ten aanzien van het leveren van bewijs. Is dat akkoord?                                                                                                                                                                                                         | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.                                                                                                                                                                                       |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 10.5 | Onbeperkte vrijwaringverplichtingen zijn voor Inschrijver niet acceptabel, gezien de daarmee gemoeide risico's niet goed zijn in te schatten en niet goed verzekeraar zijn. Inschrijver verzoekt daarom aansluiting te zoeken bij het aansprakelijkheidsartikel 29 en de daarin overeengekomen beperkingen ten aanzien van aansprakelijkheids- en vrijwaringverplichtingen van partijen. Is dat akkoord? | Aanbestedende dienst niet akkoord met dit voorstel.<br><br>Aan de omstandigheid of Inschrijver inbreuk pleegt op intellectuele eigendomsrechten van die derden is voor een Aanbestedende dienst niet te controleren, geen invloed op uit te oefenen en derhalve niet proportioneel daarvoor Aanbestedende dienst dan ook maar op enigerlei wijze financieel aansprakelijk te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 28. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 10.6 | Kan het woord "gestelde" geschrapt worden? Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijke inbreuk alvorens de in dit artikel genoemde voorzorgsmaatregelen aan de orde dienen te zijn.                                                                                                                                                                                                                   | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met het doorgehaalde woord in artikel 10.6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 29. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 13   | Omdat dit artikel niet toegespitst is op de levering van elektronische communicatiediensten stelt Inschrijver voor om na de gunning een acceptatieprocedure voor de op te leveren dienst(en) uit te werken en overeen te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?                                                                                                                                      | Aanbestedende dienst stelt het volgende herziene artikel voor:<br>13.1. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voortvloeiend uit Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.<br>13.2. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. Aflevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag als bedoeld in artikel 59.3 indien de Maatwerkprogrammatuur daarin wordt goedgekeurd.<br>13.3. Acceptatie omvat de Documentatie.<br>13.4. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 11.2 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of hij de Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Wederpartij zal meedelen of hij de Prestatie accepteert. |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>13.5. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 11.2 of 11.4 alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel 11.4, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.</p> <p>13.6. Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van een of meer Gebreken, stelt hij de Wederpartij daarvan bij de mededeling of in het testverslag bedoeld in artikel 11.2, in kennis. Wederpartij herstelt die Gebreken met in achtneming van het bepaalde in artikel 12.5.</p> <p>Let op:<br/>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.</p> |
| 30. | Annex V Inkoopvoorwaarden, art. 14.3                  | Inschrijver wenst in alle redelijkheid aan artikel 14.3 de volgende toevoeging op te nemen: "Indien Opdrachtnemer aantoont dat sprake is van een Gebrek dat Opdrachtgever redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat Gebrek zijn gemoeid aan Opdrachtgever in rekening brengen." Kan Opdrachtgever daarmee instemmen? | <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p> <p>Aanbestedende dienst stelt zich op het standpunt dat als een Aanbestedende dienst dit bij een Acceptatieprocedure een gebrek zou moeten constateren zou Inschrijver dat in de testfase ook moeten constateren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 31. | Annex V Inkoopvoorwaarden, art. 14.3 t/m 14.6 en 14.8 | Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?              | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat het overmacht is in de zin van artikel 30 van Annex V Inkoopvoorwaarden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 14.6 | Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen want de garantie om tot 5 jaar na datum van Acceptatie onderhoud te bieden lijkt losgekoppeld van de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver acht het redelijk dat de Prestatie (in dit geval de door Inschrijver uit te voeren opdracht, namelijk de levering van telecommunicatiediensten) na datum van Acceptatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt onderhouden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                   | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 33. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 16.2 | Inschrijver verzoekt om aan dit artikel toe te voegen dat een boete altijd in mindering wordt gebracht op een eventuele schadevergoedingsclaim, conform het bepaalde in artikel 6:92 BW. Is dat akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 34. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 18.3 | Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 35. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 18.5 | Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever een recht tot opschorting van haar betalingen wenst wanneer deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is. Inschrijver is van mening dat een dergelijk recht wel verband moet houden met dat deel van de verbintenissen die door Opdrachtnemer niet (geheel) of niet behoorlijk zou zijn nagekomen, aangezien de overeenkomst wederkerig is, in de zin dat Opdrachtnemer de (hoofd)verbintenis op zich neemt een Dienst te leveren en Opdrachtgever daartegenover de (hoofd)verbintenis op zich neemt op tijd te betalen. Is Opdrachtgever bereid dit artikel als zodanig aan te passen? | Aanbestedende dienst deelt deze zienswijze.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.         |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                                                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 36. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 19 jo. Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Bijlage 2     | Inschrijver is, zoals mede blijkt uit de door haar gepubliceerde jaarrapporten, een solvabele onderneming. Daarbij past het vragen van een kredietstellingsgarantie niet. Ook druist dit in tegen het interne bedrijfsbeleid van Inschrijver. Kan dit artikel geschrapt worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met doorgehaald artikel 19 en derhalve geen toepassing van bijlage 2.                     |
| 37. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 20.6                                                 | Kan de in Artikel 20.6 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 5.000? Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, vormt tevens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel. Daarnaast wenst Inschrijver aansluiting te zoeken bij artikel 6:92 BW en overeen te komen dat een eventueel in rekening gebrachte boete altijd in mindering wordt gebracht op eventueel aanvullend uit te keren schadevergoeding. Is dat akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nee, maar wel naar € 5.000,00 per overtreding.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 38. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 21 en<br>Annex X (Concept)<br>Verwerkersovereenkomst | Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Inschrijver bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkersovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld | Aanbestedende dienst heeft dit nader afgestemd met de privacy officer en gaat akkoord met het buiten toepassing verklaren van de verwerkersovereenkomst.                                                                  |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                      |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen “verwerkingsverantwoordelijke” en “verwerker” in de AVG (7 juli 2021). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |
| 39. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 25.1 | Het is niet realistisch om van Inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel toestemming dient te vragen van Opdrachtgever. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor dit artikel niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord?                                                                                                                                                                                                                                   | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met doorgehaald artikel 25.1. |
| 40. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 26.1 | Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar onderaannemers. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?                                                                                | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met doorgehaald artikel 26.   |
| 41. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 29.1 | Inschrijver acht het redelijk dat het begrip “schade” wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is.<br><br>Daarnaast wenst Inschrijver de maximale schadevergoedingsverplichting op grond van dit artikel in hoogte te beperken, zodat deze in een redelijke verhouding komt te staan tot de opdrachtwaarde, hetgeen gebruikelijk is in de ICT branche en aansluit bij de Gids Proportionaliteit. Op die manier kan Opdrachtnemer de | Zie het antwoord op vraag 107 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                  |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord |
|-----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|     |            | <p>potentiële risico's beter inschatten en verzekeren, en blijft de levering van de diensten bedrijfseconomisch verantwoord.</p> <p>Inschrijver stelt voor om artikel 29.1 als volgt aan te passen:</p> <p>“29.1 Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt of indien uit een mededeling van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is – naast persoons- en zaakschade - tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade.</p> <p>Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van Opdrachtgever, met uitzondering van schade aan of verlies van data;</li> <li>b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;</li> <li>c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.</li> </ul> |          |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | <p>Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gedeelde winst en/of geleden verlies is uitgesloten.</p> <p>De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade zoals hierboven genoemd, is – behoudens persoons- en zaakschade - is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot vergoeding van de uit de wanprestatie voortvloeiende directe schade tot maximaal een bedrag van 50% van de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis (of reeks van samenhangende gebeurtenissen) met een totaalmaximum van 100% van de jaarlijkse contractwaarde per kalenderjaar.</p> <p>Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.”</p> <p>Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?</p> |                                                                                                                                                                                                                                        |
| 42. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 29.2 | In verhouding met de Vergoeding is de limiet van € 1.250.000 per gebeurtenis onredelijk hoog. Is Opdrachtgever bereid dit bedrag aan te passen naar € 500.000?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar zie het gematigde voorstel in het antwoord op vraag 107 in deze nota van inlichtingen.                                                                                   |
| 43. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 29.3 | Inschrijver verzoekt om aanpassing van deze bepaling m.b.t. vrijwaring, want deze is thans te ruim. Inschrijver kan Opdrachtgever niet onbeperkt vrijwaren en heeft ook geen enkel zicht op de evt. genoemde boetes die Opdrachtgever zou verbeuren indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet nakomt. Inschrijver wenst ten aanzien van vrijwaring aan te sluiten bij de begrenzingen van de (aan te passen) aansprakelijkheidsartikelen 29.1 en 29.2. Is dat akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p> <p>Let op:<br/>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.</p> |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 29.5 | Inschrijver kan een verzekeringscertificaat verstrekken, maar verstrekt geen bewijzen van premiebetaling. De verplichting dat zij adequaat verzekerd is en zich adequaat verzekerd houdt gedurende de Overeenkomst biedt voldoende zekerheid.<br>Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                        | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.                                                                                             |
| 45. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 29.6 | Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Het is namelijk onwerkbaar om toestemming te vragen aan Opdrachtgever aangaande wijzigingen van de verzekeringspolis van Inschrijver. De contractuele verplichting in artikel 29.4 (dat Inschrijver zich passend heeft verzekerd en verzekerd blijft), zou voldoende moeten zijn voor Opdrachtgever.<br>Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?                                                  | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met doorgehaald artikel 29.6.                                                                                                                                                   |
| 46. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 30.2 | Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken:<br>Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie".                                                                                   | Aanbestedende dienst gaat deels akkoord met dit voorstel, maar wenst een werkstaking en bedrijfsbezetting buiten overmachtssituaties te houden.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 47. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 30.2 | Ook zou onder overmacht dienen te worden begrepen tekortschieten van door inschrijver ingeschakelde derden voor zover die derden zich op overmacht kunnen beroepen zoals in deze overeenkomst bepaald. Anders zou een beroep op overmacht wel opgaan indien (een deel van) de werkzaamheden door inschrijver zelf worden uitgevoerd maar niet indien daarvoor een derde zou worden ingeschakeld. Dat acht inschrijver niet redelijk. Is Opdrachtgever dat met inschrijver eens? | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.                                                                                             |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 48. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 32.2 | Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Opdracht sprake is van verzuim. Anders zou u de Opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen, terwijl partijen een langdurige samenwerking beogen, waar Inschrijver zijn aangeboden tarieven ook op baseert. Bent u het daarmee eens? | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 49. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 33.3 | Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap en beslag op een (aanzienlijk) deel van het vermogen geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Stemt Opdrachtgever ermee in om dit artikel zodanig aan te passen?                                                                             | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 50. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 33.4 | Hier wordt verwezen naar de artikelen 34.1 en 34.3. Bedoelt Opdrachtgever hier 33.1 resp. 33.3?                                                                                                                                                                                                                                     | Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.        |
| 51. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 33.4 | Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?                                                                                                                                                                    | Nee, want de samenhang maakt dat deze onlosmakelijk verbonden zijn aan de gehele opdracht. Opzeggen van een deel daarvan kan in de praktijk leiden tot praktische problemen.                                                   |
| 52. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 35.2 | Hier wordt verwezen naar de artikelen 34 en 36.1. Bedoelt Opdrachtgever hier artikel 33 resp. 35.1?                                                                                                                                                                                                                                 | Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.        |
| 53. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 36.1 | Werknemers van beide Partijen kunnen op eigen gelegenheid solliciteren bij de andere Partij. Inschrijver heeft vele klanten. In de praktijk is het lastig bij te houden of een sollicitant werkzaam is bij een                                                                                                                      | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:                                                                                                                                                             |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                           | klant van Inschrijver en of er met die klant afspraken zijn gemaakt zoals genoemd in artikel 36.1. Vice versa geldt dat naar waarschijnlijkheid ook voor Opdrachtgever, die vele leveranciers heeft. Daarnaast is het mededingingsrechtelijk wel toegestaan om Inschrijver te verbieden actief personeel van Opdrachtgever te werven, maar niet om Inschrijver te verbieden in onderhandeling te treden met personeel dat op eigen initiatief solliciteert. Inschrijver verzoekt daarom dit artikel buiten toepassing te verklaren. Is dat akkoord? | Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met doorgehaald artikel 36.1.                                                                                                                                                                                                           |
| 54. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Bijlage 1, art. 9.1       | Inschrijver acht het redelijk om aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtnemer door Opdrachtgever – in geval er onverhoopt sprake zou zijn van herhaalde overschrijding van Service Levels – altijd eerst schriftelijk in gebreke wordt gesteld een redelijke termijn wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst (voortijdig) te ontbinden. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?                                                                                    | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.                                                                               |
| 55. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Bijlage 1, art. 9.2       | Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?<br><br>Zelfs een minimale en enkele overschrijding van een Functieherstel- of Reactietijd zou in dit geval mogelijk al resulteren in een automatisch verzuim. Dat is volgens Inschrijver niet redelijk.                                       | Nee, maar Aanbestedende dienst gaat wel akkoord om functiehersteltijden en reactietijden niet als fatale termijnen te beschouwen.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 56. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Bijlage 1, art. 13 t/m 17 | Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Inschrijver verzoekt daarom om deze artikelen buiten toepassing te verklaren. Is dat akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, want er kan niet worden uitgesloten of bij alle Inschrijver helemaal geen sprake is van deze onderwerpen binnen de Overeenkomst.                                                                                                                    |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                      | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 57. | Uitnodiging tot inschrijving<br>– Paragraaf 1.2 | Kan Aanbestedende dienst de motivatie aangeven waarom de opdracht niet is verdeeld in percelen, enerzijds connectiviteit en anderzijds aanvullende dienstverlening zoals SD-WAN?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Omdat de Aanbestedende dienst voor de dienstverlening die onlosmakelijk aan elkaar verbonden is een single point of contact wenst en een 'kast naar de muur' situatie wenst te voorkomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 58. | Uitnodiging tot inschrijving<br>– Paragraaf 1.2 | Aanbestedende dienst hanteert een prijsplafond van € 110.000,00 exclusief btw voor de eenmalige kosten. Inschrijver gaat ervan uit dat Aanbestedende dienst voldoende marktwerking en inschrijvers beoogt. Echter heeft de zittende leverancier een significant financieel voordeel, omdat zij geen eenmalige kosten maken voor het aanleggen van nieuwe verbindingen. Bent u daarom bereid om bij alle inschrijvers te rekenen met hetzelfde bedrag aan eenmalige kosten, namelijk het prijsplafond, zodat er een level playing field ontstaat voor alle inschrijvers? | <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p> <p>Aanbestedende dienst begrijpt het standpunt van de Inschrijver, maar merkt op dat dit een concurrentie- en marktvraag is. Bij nagenoeg iedere aanbesteding is er een zittende leverancier die in enige mate een voordeel kan hebben. Zo is bij een aanbesteding voor een HRM/PSA systeem of soortgelijk ook een zittende leverancier die geen of een beperkte implementatie en migratie. Zijn er leveranciers die in bepaalde gevallen meer transportkosten hebben e.d.</p> <p>Het niet meewegen van deze kosten leidt er dat iedere vorm van concurrentie -op de eenmalige kosten- wordt uitgeschakeld. Door deze buiten beschouwing te laten, weet Aanbestedende dienst nooit zeker of bij gunning daadwerkelijk aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gegund.</p> <p>In het kader van deze vraag verwijst Aanbestedende dienst Inschrijver aanvullende naar het antwoord op vraag 148 en 288 in deze nota van inlichtingen.</p> |
| 59. | Uitnodiging tot inschrijving<br>– Paragraaf 1.2 | Aanbestedende dienst hanteert een prijsplafond van € 110.000,00 exclusief btw voor de eenmalige kosten. Dit prijsplafond lijkt wat aan de lage kant te zijn, gezien de hoeveelheid diensten die u uitvraagt. Inschrijver stelt voor om het prijsplafond te verhogen naar € 165.000,00? Kunt u hiermee akkoord gaan?                                                                                                                                                                                                                                                     | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 60. | Uitnodiging tot inschrijving<br>– Paragraaf 1.2 | Aanbestedende dienst hanteert een prijsplafond van € 550.000,00 exclusief btw voor de jaarlijkse kosten. Dit prijsplafond lijkt wat aan de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                                                             | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Antwoord                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                        | lage kant te zijn, gezien de hoeveelheid diensten die u uitvraagt. Inschrijver stelt voor om het prijsplafond te verhogen naar € 600.000,00. Kunt u hiermee akkoord gaan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                         |
| 61. | Uitnodiging tot inschrijving – Paragraaf 2.2 – Pagina 8                                | Door publicatie in de vakantieperiode hebben niet alle benodigde disciplines de aanbestedingsstukken uitputtend kunnen doornemen. Is Aanbestedende dienst bereid om in een (optionele) tweede Nota van Inlichtingen bepaling “de Inschrijver slechts vragen laten stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen” te laten vervallen?                                                                                                                      | Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                             |
| 62. | Uitnodiging tot inschrijving – Paragraaf 2.2 – Pagina 8                                | U hanteert tussen publicatie van Nota van Inlichtingen 2 (NVI) en de deadline voor het indienen van de inschrijving, de wettelijke termijn van 10 dagen. Echter leert ervaring dat deze periode regelmatig te kort is om na de laatste NVI een kwalitatief goede inschrijving te verzorgen waarin ook de laatste informatie uit de laatste NVI correct verwerkt is. Bent u daarom bereid om de deadline voor het indienen van de inschrijving te verplaatsen naar maandag 23 september (10 werkdagen)? | Zie het antwoord op vraag 12 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                             |
| 63. | Uitnodiging tot inschrijving – Paragraaf 3.1.2 – Pagina 14                             | Kan Aanbestedende dienst de Annex X (Huidige) internetverbindingen s.v.p. verrijken met de volledige adresgegevens van de 2st. Datacenters?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Postcode Datacenter 1 (NorthC): 3088 GG Rotterdam<br><br>Postcode Datacenter 2 (Bytesnet) : 3044 BB Rotterdam<br><br>Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen de herziene Annex X (Huidige) internetverbindingen. |
| 64. | Uitnodiging tot inschrijving - Paragraaf 3.1.2 Beschrijving gewenste breedbanddiensten | In de tekening staat nog maar één datacenter. Is het de bedoeling dat CVO op termijn teruggaat naar één datacenter en zo ja welke locatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Juist, datacenter 1 (NorthC) zal behouden blijven in de nieuwe situatie.                                                                                                                                                |
| 65. | Uitnodiging tot inschrijving – HF 7 PVE - P.E. 18                                      | U eist een beschikbaarheid van 99,99% gedurende werkdagen voor alle onderdelen van de WAN-infrastructuur. Inschrijver verzoekt u om                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Aanbestedende dienst -past deze bepaling met in acht name van het antwoord op vraag 7 in de nota van inlichtingen- past dit als volgt aan:                                                                              |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                   | de eis zo aan te passen dat de gevraagde beschikbaarheid alleen van toepassing is op de totale oplossing en niet per onderdeel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <i>De WAN-infrastructuur als geheel is minimaal 24/7 voor minimaal 99,99 % beschikbaar.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 66. | Uitnodiging tot inschrijving – HF 7 PVE - P.E. 19 | U eist een reactietijd van 15 minuten en bij een incidentafhandeling op basis van een P1. Inschrijver verzoekt u om de reactietijd aan te passen naar een marktconforme 30 minuten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie het antwoord op vraag 5 in deze nota van inlichtingen inzake herziene reactie- en oplostijden.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 67. | Uitnodiging tot inschrijving – HF 7 PVE - P.E. 19 | U eist een oplostijd van 2 uur bij een incidentafhandeling op basis van een P1. Dit is in de praktijk (bijna) niet haalbaar. Inschrijver verzoekt u om de oplostijd aan te passen naar een marktconforme 4 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zie het antwoord op vraag 5 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 68. | Uitnodiging tot inschrijving – HF 7 PVE - P.E. 19 | U eist: “Voor deze storingen/incidenten geldt dat 95% binnen de doeltijden moet worden afgehandeld. Voor iedere maand waarin dit percentage beneden de 95% ligt, betaalt Inschrijver per procent afwijking een maandelijkse boete van één (1) procent van de maandfactuur exclusief btw met een maximum van tien (10) procent van de maandfactuur exclusief btw.” Bent u bereid om naast een boete (negatieve nakomingsprikkel) ook een positieve prikkel toe te voegen in de vorm van een bonus/malusregeling? Zodoende wordt over presteren door leverancier ook beloond.      | Nee, een Inschrijver krijgt betaald voor de gevraagde dienstverlening en bijbehorende eisen conform haar opgave in Annex III Prijzenblad. Het additioneel belonen voor presteren zoals gevraagd vindt de Aanbestedende dienst in die context geen juist signaal.<br><br>Teven is de boetebepaling een mogelijkheid en geen verplichting voor een Aanbestedende dienst om uit te nutten. |
| 69. | Uitnodiging tot inschrijving – HF 7 PVE - P.E. 33 | Inschrijver biedt een volledig beheerde managed SD-WAN dienst. U eist echter: “De SD-WAN omgeving dient het mogelijk te maken eenvoudig zelfstandig kunnen toevoegen of verwijderen van een locatie of een verbinding”. Door deze eis ontstaat de situatie dat twee partijen het beheer over dezelfde apparatuur uitvoeren wat niet wenselijk is. Door verkeerd handelen van de niet SLA verantwoordelijke partij (lees de huidige beheerpartij) kunnen er verstoringen ontstaan die leiden tot uitval waar de SLA verantwoordelijke partij niks aan kan doen. Hoe ziet CVO dit? | Aanbestedende dienst wil zelf het beheer doen van de verkeerstromen, de SD WAN omgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 70. | Uitnodiging tot inschrijving – HF 7 PVE – P.E. 38 | Het volledige firewall beheer moet worden uitgevoerd door een derde partij. Waarom wordt er door CVO een Firewall as a Service (FaaS) uitgevraagd als het beheer door een andere partij wordt gedaan? Dit lijkt te conflicteren met elkaar. Kunt u dit nader toelichten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Aanbestedende dienst wil de firewall als een dienst afnemen waarbij het beheer van de firewall exclusief is.                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Antwoord                                                                                    |
|-----|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 71. | Uitnodiging tot inschrijving – HF 7 PVE - P.E. 38 | Door deze eis ontstaat de situatie dat twee partijen het beheer over dezelfde apparatuur uitvoeren wat niet wenselijk is. Wanneer twee partijen dezelfde apparatuur gaan beheren is het niet meer mogelijk om de beschikbaarheid te garanderen. Door verkeerd handelen van de niet SLA verantwoordelijke partij (lees de huidige beheerpartij) kunnen er verstoringen ontstaan die leiden tot uitval waar de SLA verantwoordelijke partij niks aan kan doen. Hoe ziet CVO dit? | Leverancier is alleen verantwoordelijk voor de levering en beschikbaarheid van de Firewall. |
| 72. | Verwerkersovereenkomst, artikel 2.3 en 2.4.       | Verzoek om de term “garandeert” in deze artikelen te vervangen door “is verplicht om”. Op deze manier zijn de wettelijke regels omtrent verzuim van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zie het antwoord op vraag 38 in deze nota van inlichtingen.                                 |
| 73. | Verwerkersovereenkomst, artikel 5.4.              | Verzoek om dit artikel als volgt aan te passen: “opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verkregen van opdrachtgever, of indien de wettelijke uitzonderingen in H5 van de AVG van toepassing zijn”. Op deze manier sluit dit artikel aan bij de tekst van de AVG.                                                                                                | Zie het antwoord op vraag 38 in deze nota van inlichtingen.                                 |
| 74. | Verwerkersovereenkomst, artikel 11.2.             | Verzoek om toe te voegen dat opdrachtgever een audit minimaal 4 weken van tevoren schriftelijk bij opdrachtnemer dient aan te kondigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zie het antwoord op vraag 38 in deze nota van inlichtingen.                                 |
| 75. | Verwerkersovereenkomst, artikel 11.2.             | Verzoek om toe te voegen dat opdrachtgever maximaal eenmaal per jaar een audit bij opdrachtnemer kan uitvoeren, tenzij een audit verplicht wordt gesteld door een toezichthouder.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie het antwoord op vraag 38 in deze nota van inlichtingen.                                 |
| 76. | Verwerkersovereenkomst                            | Verzoek om een artikel over aansprakelijkheid toe te voegen met verwijzing naar de in de Overeenkomst overeengekomen beperkingen in aansprakelijkheid. Op deze manier is de aansprakelijkheid op grond van de verwerkersovereenkomst niet ongelimiteerd. Dit is aanbestedingsrechtelijk namelijk niet toelaatbaar.                                                                                                                                                             | Zie het antwoord op vraag 38 in deze nota van inlichtingen.                                 |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                  | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Antwoord                                                                                                  |
|-----|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 77. | Verwerkersovereenkomst, artikel 5.5 en 9.1. | Verzoek om “zonder onredelijke vertraging” te vervangen door “binnen 36 uur”. Hiermee valt dit nog ruim binnen de wettelijke termijnen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Zie het antwoord op vraag 38 in deze nota van inlichtingen.                                               |
| 78. | Concept overeenkomst, artikel 3.1 en 3.2.   | De verwerkersovereenkomst ontbreekt in de lijst met bijlagen. Verzoek om deze toe te voegen als bijlage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex IV (Concept)overeenkomst. |
| 79. | Concept overeenkomst – Artikel 5.3          | U schrijft: “Wanneer de beschikbaarheid in de betreffende maand onder de 99,99 % dan is Opdrachtgever na afloop van de betreffende maand gerechtigd een boete te heffen van 1,0 % over de factuur van de betreffende maand. Met een maximum van tien procent (10 %) ingeval de beschikbaarheid, onder de 99,99 % is gedaald voor een periode van tien (10) of meer aaneengesloten maanden.” Bent u bereid om naast een boete (negatieve nakomingsprikkel) ook een positieve prikkel toe te voegen in de vorm van een bonus/malusregeling? Zodoende wordt over presteren door leverancier ook beloond.              | Zie het antwoord op vraag 68 in deze nota van inlichtingen.                                               |
| 80. | Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 29.2.   | Verzoek om voor persoons- en zaakschade een meer proportionele beperking in aansprakelijkheid op te nemen van 500.000 euro per schadegeval. Tevens verzoek om ook een beperking in aansprakelijkheid per jaar op te nemen van 1.000.000 euro. Bij meerdere schadegevallen kan de aansprakelijkheid van opdrachtnemer zeer hoog oplopen, wat niet proportioneel is.                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie het antwoord op vraag 107 in deze nota van inlichtingen.                                              |
| 81. | Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 29.2.   | Ter beperking van onze bedrijfsrisico's en om verzekeringstechnische redenen kan opdrachtnemer geen aansprakelijkheid voor alle verschillende soorten indirecte en gevolgschade (zoals gederfde winst, gederfde inkomsten) aanvaarden. Wij wijzen u erop dat het conform de Gids Proportionaliteit van groot belang dat de risico's verzekeraar zijn. Wij wijzen erop dat niet alle risico's op aansprakelijkheid voor indirecte/gevolgschade verzekeraar zijn. Indirecte/gevolgschade welke voortvloeit uit persoons- en zaakschade is verzekeraar. Dit is reeds opgenomen in dit artikel 29.2. Andere vormen van | Zie het antwoord op vraag 107 in deze nota van inlichtingen.                                              |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                                                                                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                           | indirecte/gevolgschade zijn niet verzekeraar (o.a. gedeelde omzet).<br>Wij verzoeken u dan ook aansprakelijkheid voor overige indirecte en gevolgschades uit te sluiten.<br>Voor directe schade welke geen persoons- en zaakschade zijn verzoeken wij u om een aparte beperking in aansprakelijkheid op te nemen van 250.000 euro per jaar. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 82. | Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 29.3.                                                                 | Verzoek om de beperkingen in aansprakelijkheid uit lid 2 van toepassing te verklaren op deze vrijwaringsverplichting. Het is namelijk aanbestedingsrechtelijk niet toegestaan om een onbeperkte vrijwaring te eisen.                                                                                                                        | Zie het antwoord op vraag 43 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 83. | Annex X (Huidige) internetverbindingen                                                                    | Kan CVO aangeven hoeveel gebruikers en/of devices er per locatie actief zijn?                                                                                                                                                                                                                                                               | Deze vraag is niet relevant voor het indienen van een Inschrijving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 84. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers - 2.3 Selectie en screening van leveranciers – Bullet 1 | Hoe ziet de complete screeningsprocedure eruit, kunt u dat nader toelichten? En hoeveel tijd neemt dit in beslag voor opdrachtnemer?                                                                                                                                                                                                        | Onze ‘Richtlijn cybersecurity leveranciers’ is een recent document. Op dit moment zijn nog niet alle processen tot in detail uitgewerkt. In het geval van deze aanbesteding volstaan we nu met de volgende toevoeging:<br><i>Alle relevante onderdelen uit deze richtlijn willen we teruglaten komen in het op te stellen SLA en/of de contractvoorwaarden. Na gunning zal dit in overleg worden opgesteld.</i> |
| 85. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers - 2.3 Selectie en screening van leveranciers – Bullet 2 | Wat voor type audit betreft dit, kunt u dat nader toelichten?                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 86. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers – Bullet 2                                              | Kunt u bevestigen dat de partij (CVO of een derde partij) die de screeningsprocedure en audit uitvoert een strikte geheimhoudingsverklaring ondertekent?                                                                                                                                                                                    | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 87. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers – Bullet 4                                              | Voor inschrijver is het onduidelijk wat u vraagt en waar dit artikel precies over gaat. Kunt u dit artikel daarom in zijn geheel nader toelichten?                                                                                                                                                                                          | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                                                                                                        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 88. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers - 3.3 Periodieke meetings met leveranciers over cyberweerbaarheid – Paragraaf 2 | Het is voor opdrachtnemer niet mogelijk de verschillende procedures van al haar klanten te volgen. In geval van een cybersecurity incident wordt het CIRP van opdrachtnemer gevolgd. Hierbij wordt opdrachtgever op de hoogte gehouden van de voortgang en mogelijke gevolgen. Graag uw akkoord hierop.              | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen. |
| 89. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers – Bijlage 1 – Artikel 3/ voorwaarde 3                                           | Het is voor opdrachtnemer niet uitvoerbaar al haar klanten op de hoogte te houden van al haar (vernieuwde) certificaten. Actuele certificaten van Opdrachtgever zijn op haar website te vinden. Graag uw akkoord hierop.                                                                                             | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen. |
| 90. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers - Bijlage 1 – Bullet 6 onder I Authenticatie                                    | U schrijft: "Zorg voor een uniek account voor iedere gebruiker binnen de omgeving." Niet alle (netwerk)apparatuur ondersteunt de benodigde hoeveelheid accounts om traceerbare, persoonlijke accounts te gebruiken. Wel wordt er gelogd wie de toegangsgegevens heeft opgevraagd. Is dit akkoord voor opdrachtgever? | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen. |
| 91. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers - Bijlage 1 – Bullet 1 onder III Hardening                                      | U schijft: "hardening op basis van technische standaarden die CVO acceptabel vindt".<br>Verzoek om de standaarden te specificeren die voor CVO acceptabel zijn.                                                                                                                                                      | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen. |
| 92. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers - Bijlage 1 – Bullet 4 onder III Hardening                                      | U schrijft: "Implementeer additionele hardening-maatregelen voor bedrijfskritische systemen en omgevingen." Kunt u aangeven welke systemen en omgevingen dit betreft?                                                                                                                                                | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen. |
| 93. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers - Bijlage 1 – Bullet 5 onder III Hardening                                      | Opdrachtnemer voert regelmatig pentesten en scans uit op haar omgeving. Resultaten hiervan worden niet zomaar met Opdrachtgevers gedeeld. Opdrachtnemer is bereid Opdrachtgever (on premise opdrachtnemer of online) inzicht te geven in voor CVO relevante bevindingen. Graag uw akkoord hierop.                    | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen. |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing                                                                                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 94. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers - Bijlage 1 - Bullet 1 onder VIII Incidentafhandeling: | Het is voor opdrachtnemer niet mogelijk de verschillende procedures van al haar klanten te volgen. In geval van een cybersecurity incident wordt het CIRP van opdrachtnemer gevolgd. Hierbij wordt opdrachtgever op de hoogte gehouden van de voortgang en mogelijke gevolgen. Graag uw akkoord hierop.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                        |
| 95. | Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers - Bijlage 1 - Bullet 2 onder VIII Incidentafhandeling  | Het is voor opdrachtnemer niet mogelijk de verschillende procedures van al haar klanten te volgen. In geval van een cybersecurity incident wordt het CIRP van opdrachtnemer gevolgd. Hierbij wordt opdrachtgever op de hoogte gehouden van de voortgang en mogelijke gevolgen. Graag uw akkoord hierop.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie antwoord op vraag 84 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                        |
| 96. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 7.3                                       | Inschrijver kan, als beursgenoteerde onderneming, onder de navolgende voorwaarden akkoord gaan. Inschrijver wenst dit onderzoek te beperken tot maximaal twee keer per jaar. Kunt u hiermee instemmen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 97. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 10.1 – 10.2                               | <i>“Alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of ontwerpen die rustten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende, alsmede alle aanpassingen, bewerkingen of uitbereidingen daarvan.”</i><br><br>Eveneens toevoegen:<br><br><i>“Al hetgeen bepaald is in dit artikel is onderhevig aan de (standaard)gebruiksvoorwaarden en licentievoorwaarden van de rechthebbende van de programmatuur en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen.”</i> | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Antwoord                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                     | <p>Indien er sprake zou kunnen zijn van ontstaan van enig IE recht, zullen partijen zulks van te voren vaststellen en apart overeenkomen, evenals de escrowregeling.</p> <p>Daarnaast kan Leverancier niet meer of andere rechten verstrekken dat door de rechthebbende van de software zelf worden toegestaan.</p>                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                      |
| 98.  | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 10.3 | <p>Schrappen – zie toelichting</p> <p>Gezien de aard van de prestaties zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver. Artikel 10.3 neemt als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien.</p> <p>Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>                                                                              | Zie het antwoord op vraag 26 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                          |
| 99.  | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 10.4 | <p>Schrappen</p> <p>Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p> <p>Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met doorgehaald artikel 10.4.</p> |
| 100. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 10.5 | <p>Schrappen of vrijwaring beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid.</p> <p>Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering.</p> <p>Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p> | Zie het antwoord op vraag 27 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                          |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 101. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 10.6 | <p>Toevoegen aan tekst:</p> <p><i>“Alle redelijk van hem te vergen maatregelen treffen”</i></p> <p>Inschrijver is van mening dat “alle maatregelen” te ruim is geformuleerd. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>                                                        | <p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p> <p>Let op:<br/>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.</p> |
| 102. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 10.7 | <p>Schrappen</p> <p>Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel 10.7. Als Inschrijver Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Inschrijver stelt voor om dit artikel te schrappen.</p>                                                                                                                                                    | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.                                                                                                                                                                               |
| 103. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 14.6 | <p>In plaats van 5 jaren, een termijn die gelijk is aan de termijn die door de fabrikant of producent van de goederen gebruikelijk wordt gegarandeerd.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>                                                                                                                                                                                  | Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                            |
| 104. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 16.2 | <p>Inschrijver is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren. Cumulatie van boete en schade is onredelijk.</p> <p>Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p> | Zie het antwoord op vraag 33 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                            |
| 105. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 19   | <p>Inschrijver stelt voor dit artikel te schrappen</p> <p>OF</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                            |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                     | <p>Inschrijver stelt voor om in plaats van een bankgarantie een 403-verklaring af te geven door middel waarvan de moedermaatschappij van Inschrijver instaat voor diens juridisch handelen.</p> <p>Kunt u daarmee instemmen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 106. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 26.1 | <p>Graag dit artikel schrappen.</p> <p>Inschrijver heeft reeds bestaande contracten met derden en zal deze respecteren. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zie het antwoord op vraag 40 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 107. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 29.2 | <p>De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;</li> <li>b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;</li> <li>c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;</li> <li>d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;</li> <li>e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;</li> </ul> | <p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met de volgende aanpassing:</p> <p>De in artikel 29.1 bedoelde aansprakelijkheid is beperkt tot voor directe schade en is per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;</li> <li>b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;</li> <li>c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;</li> <li>d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;</li> </ul> |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                     | <p>f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;</p> <p>g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.</p> <p>Bent u bereid om het door Opdrachtnemer hiernaast gedane tekstvoorstel over te nemen dan wel een alternatief voorstel te formuleren waarmee tegemoet wordt gekomen aan de wensen van Opdrachtnemer?</p> | <p>e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;</p> <p>f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;</p> <p>g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.</p> <p>Bent u bereid om het door Opdrachtnemer hiernaast gedane tekstvoorstel over te nemen dan wel een alternatief voorstel te formuleren waarmee tegemoet wordt gekomen aan de wensen van Opdrachtnemer?</p> |
| 108. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 29.3 | <p>Vrijwaring beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid.</p> <p>Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering.</p> <p>Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>                                          | Zie het antwoord op vraag 43 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 109. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 29.5 | <p>Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Aanbestedende dienst gaat akkoord met voorstel. Zie ook het antwoord op vraag 44 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 110. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 29.6 | <p>Verwijderen.</p> <p>Inschrijver maakt deel uit van een groot concern en het is niet werkbaar om Opdrachtgevers schriftelijke toestemming te verzoek in geval van wijzigingen van de verzekeringsovereenkomst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie het antwoord op vraag 44 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                     | Inschrijver verzoekt u derhalve dit lid buiten toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                |
| 111. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 29.8 | Verwijderen<br><br>Kunt u hiermee instemmen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met doorgehaald artikel 29.8.                                                                  |
| 112. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 29   | Toevoegen aan artikel:<br>29.9 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.<br><br>Aansprakelijkheid voor indirecte schade zoals opgesomd is niet gebruikelijk en wenst Inschrijver dan ook niet in het contract op te nemen. Kunt u hiermee instemmen? | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 113. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 33.1 | Toevoegen:<br><br><i>'mits de aard van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt'</i> .<br><br>Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.                                                                                                                                                                                                                            | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 114. | <b>CVO Algemene inkoopvoorwaarden IT-diensten 2024</b> Artikel 33.3 | Schrappen:<br><br><i>'sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van de wederpartij ... wordt gelegd'</i><br><br>Change of control bepaling is niet acceptabel. Kunt u hiermee instemmen?                                                                                                                                                                                              | Zie het antwoord op vraag 49 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                    |
| 115. | 7 Programma van Eisen PE18                                          | De gevraagde beschikbaarheid van 99.99% per onderdeel vraagt om volledige redundantie van alle onderdelen van het WAN netwerk. De                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.                                                                                                                                                                       |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                      | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                    |
|------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                 | inrichting van het WAN met volledige redundantie geeft significante hogere kosten. Gaat de opdrachtgever akkoord om deze eis om te zetten naar een wens of het verlagen van de beschikbaarheid.                                                      |                                                                                                                                             |
| 116. | 7 Programma van Eisen<br>PE19   | In de praktijk is de oplostijd als gevolg van een storing/incident met betrekking tot de WAN infrastructuur hoger dan 2 uur dan wel 4 uur. Gaat de opdrachtgever akkoord om de gevraagde oplostijd van 2 uur en 4 uur los te laten bij een incident? | Nee, zie in dit kader het antwoord op vraag 5 in deze nota van inlichtingen.                                                                |
| 117. | 7 Programma van Eisen<br>PE27   | In deze eis is geo-redundantie niet verplicht. Hoe moet de inschrijver dit zien in relatie tot de gevraagde beschikbaarheid in eis PE29, 99,99%?"                                                                                                    | Zie het antwoord op vraag 238 in deze nota van inlichtingen.                                                                                |
| 118. | 7 Programma van Eisen<br>PE34   | De SD-WAN appliance is transparant voor BPDU pakketten wat spanning tree (STP) vanuit de switches mogelijk maakt als alternatief voor LACP. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?                                                                   | Aanbestedende dienst is niet akkoord met STP i.p.v. LACP.                                                                                   |
| 119. | 7 Programma van Eisen<br>PE34   | In het kader van Security perspectief stelt de inschrijver voor om middels API calls de SD-WAN omgeving uit te vragen door de opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                 | Aanbestedende dienst begrijpt deze vraag niet en verzoekt Inschrijver deze desgewenst te verduidelijken in de tweede nota van inlichtingen. |
| 120. | 7 Programma van Eisen<br>PE43   | De inschrijver is voornemens om een managed dienst aan te bieden. Deze dienst wordt beheerd door de inschrijver. Gaat u akkoord om de eis bij de 1e bullet van eis PE43 te laten vervallen of om te zetten in een wens?                              | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.                                                                                    |
| 121. | 7 Programma van Eisen<br>PE19   | In eis P.E.18 wordt een beschikbaarheid gevraagd van 99,99% gedurende werkdagen. In eis P.E.19 wordt een SLA gevraagd waarbij geen window wordt opgegeven. Is de aannahme correct dat het gevraagde window 8x5 is in eis P.E.19?                     | Zie het antwoord op vraag 65 in deze nota van inlichtingen.                                                                                 |
| 122. | 7 Programma van Eisen<br>P.E.36 | Voor de huidige Fortinet 600E Firewalls is nog geen End Of Support aangekondigd, waarom zouden deze vervangen moeten worden?                                                                                                                         | Omdat deze economisch afgeschreven zijn.                                                                                                    |
| 123. | 7 Programma van Eisen<br>P.E.36 | Is het correct dat de huidige Firewall configuratie van de Fortinet 600E is opgebouwd uit twee afzonderlijk standalone oplossingen? En is het                                                                                                        | Huidige situatie is twee keer een cluster van 600E. In de nieuwe situatie wordt er één cluster verwacht van twee keer een Fortigate 600E.   |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                      | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                 | correct dat hiervoor in de gewenste situatie een cluster oplossing wordt verwacht?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 124. | 7 Programma van Eisen<br>P.E.38                 | Het volledige beheer van de firewall (zoals onderdeel van de scope van deze aanbesteding) wordt uitgevoerd door ON2IT. Tevens wordt er gevraagd om een Firewall as a Service. Bij een As a Service model wordt de omgeving altijd beheerd door de partij die ook de As a Service omgeving biedt. Kunt u duidelijk aangeven wat er van de inschrijver wordt verwacht ten aanzien van levering, installatie, support en beheer?                                               | Zie het antwoord in vraag 71 van deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                       |
| 125. | 7 Programma van Eisen<br>P.E.40                 | Anti DDoS: Gebruikersvriendelijke interface: De dienst moet een intuïtieve en gebruiksvriendelijke interface hebben voor beheer en configuratie. De Anti DDoS dienst van Inschrijver zal altijd worden geconfigureerd en beheerd door Inschrijver. Uiteraard vindt afstemming over configuratie plaats en kan deze naar wens worden aangepast. Gaat u hier mee akkoord?                                                                                                     | Akkoord                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 126. | Uitnodiging tot<br>Inschrijving 1.2<br>Looptijd | Opdrachtgever wenst een looptijd van initieel 5 jaar met de mogelijkheid eenzijdig 5 x 1 jaar te verlengen. Inschrijver verzoekt de mogelijkheid tot verlenging mogelijk te maken na wederzijdse goedkeuring. Rationale: Het is onmogelijk om een periode van maximaal 10 jaar te kunnen overzien in relatie tot benodigde apparatuur en inzet nieuwe technologieën en de daar bij behorende kosten. Gaat Opdrachtgever akkoord met verlenging met wederzijdse goedkeuring? | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver alsmede een herziene Annex IV (Concept)overeenkomst.                                                                                                       |
| 127. | Hoofdstuk 3.2 Scope van<br>de Aanbesteding.     | Enerzijds is Firewall as a Service is onderdeel van de Scope van de aanbesteding en anderzijds geeft u onder hoofdstuk 7 Programma van Eisen aan bij PE 36 en 38 dat de te leveren "FAAS" van het merk Fortinet en/of Palo Alto dient te zijn en (thans) beheerd wordt door On2IT. Tevens meld u onder PE 39 dat de logging van de FW gekoppeld moet kunnen worden aan SOC dienstverlening van On2IT.                                                                       | In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie het antwoord op vraag 71 in deze nota van inlichtingen.</li> <li>• Zie het antwoord op vraag 71 in deze nota van inlichtingen;</li> <li>• Deze worden afgesloten door CVO.</li> </ul> |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Antwoord                                                                                                                                                                          |
|------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is de definitie van CVO met betrekking tot FAAS, Firewall as as Service dienst?</li> <li>• De inschrijver leest in PE 36 en PE 38 dat het volledig beheer van de firewall ligt bij On2IT. Wat verwacht CVO van de inschrijvers met betrekking tot de firewall?</li> <li>• Indien u het beheer bij On2IT wilt behouden, hoe wordt dan de demarcatie bepaald mbt onderhoud / licenties/contracten etc ?</li> <li>• Wat zijn de mogelijkheden om het bestaande Fortinet 600E te continueren?</li> <li>• Volstaat het als alleen eis PE 39 van kracht blijft en logging naar het SOC van On2IT wordt geborgd ?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen, deze zijn economisch afgeschreven.</li> <li>• Nee dit is niet mogelijk gezien de dienstverlening.</li> </ul>                       |
| 128. | Annex III Prijzenblad                                 | In het prijzenblad wordt bij regel 65 Firewall as a Services benoemd. Wat is de definitie van CVO met betrekking tot FAAS, Firewall as as Service dienst? Dit ook in relatie met PE36 en PE38 van Programma van Eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie het antwoord op vraag 71 in deze nota van inlichtingen en tevens de extra toelichting in de bijlage van deze nota van inlichtingen 'Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur' |
| 129. | P.E. 41                                               | Wat is de gewenste snelheid van de Cloudconnect?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1 Gb                                                                                                                                                                              |
| 130. | Uitnodiging tot inschrijving P.W. paragraaf 8.2 blz36 | <p>Hier staat 10% maximaal van de jaarlijkse inschrijfprijs, is dit correct? Bij pagina 6 paragraaf 1.2 staat bij omvang dat dit maximaal 20% op basis van het prijsplafond van de jaarlijkse kosten. Dit is in tegenstrijdigheid met elkaar? In Annex III Prijzenblad staat: Let op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Voor de eenmalige kosten geldt een prijsplafond van € 110.000,00 exclusief btw (20 % van het prijsplafond van de jaarlijkse kosten);</li> </ol> <p>Wat is hierbij correct Annex III Prijzenblad en Pagina 6 paragraaf 1.2?</p>                                                                                                 | Correct is € 110.000,00 exclusief btw (20 % van het prijsplafond van de jaarlijkse kosten).                                                                                       |
| 131. | PE 13                                                 | Om discrepantie tussen de inschrijvingen te voorkomen. Kan aanbestedende dienst aangeven welke pricing moet worden ingevuld voor de locaties die later moeten worden aangesloten. Aangezien inschrijver al wel de back-upverbinding dient te leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | De pricing voor de SD WAN hardware en back-up verbinding.                                                                                                                         |
| 132. | Uitnodiging tot inschrijving paragraaf 3.1.2 blz 14   | Hoeveel IP Adressen zijn gewenst door aanbestedende dienst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 254 (/24)                                                                                                                                                                         |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 133. | Uitnodiging tot inschrijving paragraaf 3.1.2 blz 14                 | Is de wens van aanbestedende dienst IPv4 of IPv6 adressen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | IPv4 is een eis maar de oplossing dient toekomstbestendig te zijn dus wel de mogelijkheid te hebben tot IPv6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 134. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 5                              | In de eerste zin refereert u naar de Europese aanbesteding 'Breedbanddiensten'. Inschrijver neemt aan dat dit een verschrijving is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Hier is inderdaad sprake van een verschrijving en dit moet zijn WAN-infrastructuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 135. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 6, omvang                      | Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe 'De geschatte indicatieve jaarlijkse opdrachtwaarde voor deze aanbesteding bedraagt € 475.000,00 exclusief btw per jaar, is bepaald?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Deze inschatting is gebaseerd op de huidige kosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 136. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 6, omvang                      | Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe 'Voor de eenmalige kosten geldt een prijsplafond van € 110.000,00 exclusief btw (20 % van het prijsplafond van de jaarlijkse kosten), is bepaald?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Aanbestedende dienst is tot deze prijs gekomen door een vooraf gehouden marktconsultatie en de huidige kosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 137. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 6, omvang                      | Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe 'Voor de jaarlijkse kosten geldt een prijsplafond van € 550.000,00 exclusief btw per jaar, is bepaald?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie antwoord op vraag 136 van im nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 138. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 11, inschrijvingseisen punt 10 | <p>In het document wordt een wachtkamerbepaling genoemd die bepaalt dat de aanbestedende dienst het recht heeft om de opdracht uit te laten voeren door de rechtmatig opvolgende inschrijver zonder een nieuwe aanbestedingsprocedure, indien de oorspronkelijk gegunde inschrijver niet aan zijn contractuele verplichtingen kan voldoen.</p> <p>Vraag: Gelet op deze bepaling, zou het niet logisch zijn om ook een wachtkamerovereenkomst op te nemen die de juridische basis en praktische uitvoering van deze bepaling waarborgt? Kunt u bevestigen of een dergelijke wachtkamerovereenkomst van toepassing is en, zo ja, welke specifieke voorwaarden en afspraken hierin zijn opgenomen om de overgang naar de opvolgende inschrijver soepel te laten verlopen?</p> <p>Immers uit punt 10 blijkt niet hoe lang de gestandsperiode van de</p> | <p>In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De wachtkamerbepaling is als bepaling opgenomen in de uitnodiging tot inschrijving. Hiervoor is geen separaat document opgesteld.</li> </ul> <p>In geval de wachtkamerbepaling wordt ingeroepen wordt met de Inschrijver een overeenkomst als in Annex IV (Concept)overeenkomst gesloten voor de resterende looptijd van de Overeenkomst. Een en ander zoals vermeldt bij het betreffende punt (pagina 12, punt 10): <i>In geval na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig,</i></p> |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                     | <p>oorspronkelijke inschrijving van de wachtkamerconstructie dient te zijn.</p> <p>Vraag: Wat bedoelt met 'restant'?</p> <p>De inschrijvers waarop de wachtkamerconstructie van toepassing is, hebben hun inschrijving gebaseerd op de initiële contractduur. Als met restant de contractduur wordt bedoeld dan betekent dat concreet dat de opvolgende leverancier (indien punt 10 van kracht is) nooit een positieve Business case, met betrekking tot investering, kan behalen.</p> <p>Vraag: Hoe gaat de aanbestedende dienst hiermee om?</p> | <p><i>opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met restant wordt de periode van de resterende looptijd bedoeld zoals benoemd in paragraaf 1.2 van de uitnodiging tot inschrijving. Aan de Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.</li> </ul> |
| 139. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 11, inschrijvingseisen punt 13 | Met inschrijvers bedoelt u de inschrijvers die een wachtkamerovereenkomst met de aanbestedende dienst hebben?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Aanbestedende dienst laat deze bepaling vervallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 140. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 11, inschrijvingseisen punt 13 | In het document wordt vermeld dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt inschrijvers de mogelijkheid geboden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een inschrijving te doen.                                                                                                                                                             | Zie het antwoord op vraag 139 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                                                                                  | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                                                                             | <p>Gezien het feit dat een nieuwe inschrijving doorgaans alleen gerechtvaardigd is wanneer er sprake is van een wezenlijke wijziging in de aanbesteding, zouden wij graag de volgende punten verduidelijkt zien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betekent dit dat de overeenkomst met de opdrachtnemer vroegtijdig wordt beëindigd wanneer de randvoorwaarden van de overeenkomst worden gewijzigd? Zo ja, wordt de opdrachtnemer gecompenseerd in de resterende contractduur van de overeenkomst die tussentijds wordt beëindigd?</li> <li>• Kunt u specificeren welke nieuwe inzichten kunnen leiden tot het aanpassen van de randvoorwaarden van de aanbesteding?</li> <li>• Kunt u specificeren welke ontwikkelingen kunnen leiden tot het aanpassen van de randvoorwaarden van de aanbesteding?</li> </ul> <p>Inschrijver verzoekt u om punt 13 nader toe te lichten dan wel aan te vullen waarbij wordt uitgegaan van duidelijke en transparante criteria.</p> |                                                                    |
| 141. | <p>Uitnodiging tot inschrijving, pagina 11, inschrijvingseisen punt 16 + hoofdstuk 3.3. (pagina 16), programma van eis P.E. 5 en P.E. 6</p> | <p>In het document wordt vermeld dat de overeenkomst geen afnameverplichting voor de aanbestedende dienst inhoudt, wat betekent dat de aanbestedende dienst niet gebonden is aan de afname van minimale hoeveelheden diensten.</p> <p>Gezien het feit dat bij een overeenkomst de prijs wordt vastgesteld op basis van de specifieke omvang van de opdracht, lijkt deze bepaling onredelijk en ongebruikelijk. Een dergelijke bepaling creëert veel onzekerheid voor de inschrijver, ondermijnt de economische basis voor onze prijsstelling, en kan leiden tot een onevenwichtige overeenkomst waarin de inschrijver alle risico's draagt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Zie het antwoord op vraag 15 in deze nota van inlichtingen.</p> |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                     | <p>Vraag: Hoe kunnen inschrijvers in deze situatie een betrouwbare en concurrerende prijsopgave doen zonder enige garantie van afname?</p> <p>Daarnaast lijkt eis P.E. 6, waarin staat dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om de afname van leveringen en/of diensten tijdelijk op te schorten of in omvang aan te passen in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties, in tegenstrijd te zijn met een afnameverplichting zoals beschreven P.E. 5 en punt 16 (pagina 11) en hoofdstuk 3.3.</p> <p>Inschrijver adviseert de aanbestedende dienst om minimale afnameverplichtingen in haar aanbesteding op te nemen, zodat inschrijver in staat is om realistische en haalbare business cases op te stellen.</p> <p>Vraag: Kunt u instemmen met een minimale afname? Zo niet, wat is hiervan de reden?</p> |                                                                                                                                                                                                                                  |
| 142. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 18, Fase 5c                    | Tussenhaakjes staat 'indien van toepassing' achter beoordeling interactieve fase. Wanneer is de interactieve fase niet van toepassing?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Wanneer deze niet is opgenomen als onderdeel van het programma van wensen – kwaliteit in het de uitnodiging tot inschrijving.</p> <p>In deze aanbesteding is dus wel een interactieve fase meegenomen (kwaliteitswens 4).</p> |
| 143. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 24, programma van eisen P.E. 2 | Bedoelt u met 'inschrijver' de opdrachtnemer mee?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.                                                                                                                                                                                     |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 144. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 24, programma van eisen P.E. 8 | Is de aanbestedende dienst bereid de eis aan te passen naar: De inschrijver zal binnen 60 dagen na het einde van de overeenkomst kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord, met deze aanpassing wordt de eis specifieker.  | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, want deze informatie wordt veelal opgevraagd tijdens de looptijd van de Overeenkomst en niet na.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 145. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 24, programma van eisen P.E. 8 | Kan de aanbestedende dienst specificeren welke relevante kennis, ervaring en informatie gedeeld moeten worden die de aanbestedende dienst zelf niet zou hebben?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dit is niet goed op voor hand aan te geven. Het gaat er in ieder geval om dat indien Aanbestedende dienst zelf niet of niet eenvoudig deze informatie tot zijn beschikking heeft de Inschrijver gevraagde informatie, data en kennis deelt.                                                                                                                                                                   |
| 146. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 24, programma van eisen P.E. 8 | Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de nadruk van eis P.E. 8 betrekking heeft op een kosteloze, tijdige en volledige medewerking?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Deels, want het gaat er de Aanbestedende dienst met name om dat er over voldoende informatie en data kan worden beschikt bij een eventuele nieuwe aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                               |
| 147. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 8, hoofdstuk 2.2               | In het document wordt vermeld dat inschrijvers in een (optionele) tweede Nota van Inlichtingen slechts vragen mogen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen. Deze beperking lijkt echter niet in lijn te zijn met de zorgplicht van de aanbestedende dienst zoals bevestigd in de jurisprudentie, waaronder het Storebaelt-arrest (HvJ EU C-243/89) en het HI Handelsgesellschaft-arrest (HvJ EU C-92/00). Beide arresten onderstrepen het belang van het verstrekken van volledige en duidelijke informatie door de aanbestedende dienst om inschrijvers in staat te stellen goed geïnformeerd hun inschrijvingen in te dienen. | Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.<br><br>Aanbestedende dienst wijst er in dit verband op dat een Inschrijver niet wordt beperkt om vragen te stellen, maar wel dat van een zorgvuldig handelend en geïnformeerde Inschrijver mag worden verwacht, dat zij aanbestedingsdocumentatie goed doorneemt en bij eventuele onduidelijkheden deze vragen stelt in de nota van inlichtingen. |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                                                                                  | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                                                                             | <p>Daarnaast benadrukt de Grossman-jurisprudentie (HvJ EU C-230/02) het belang van transparantie en gelijke behandeling gedurende het gehele aanbestedingsproces, waarbij inschrijvers niet beperkt mogen worden in hun mogelijkheid om alle relevante informatie te verkrijgen die nodig is voor een volledige en correcte inschrijving.</p> <p>Vraag: Kunt u bevestigen dat inschrijvers in de tweede Nota van Inlichtingen ook vragen mogen stellen die niet uitsluitend voortvloeien uit de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen, maar die mogelijk nieuwe onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of belangrijke aspecten van de aanbestedingsdocumenten betreffen? Dit zou in overeenstemming zijn met de hierboven genoemde jurisprudentie en bijdragen aan een transparante en eerlijke aanbestedingsprocedure.</p>                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 148. | <p>Uitnodiging tot inschrijving, pagina 11, inschrijvingseisen punt 16 + hoofdstuk 3.3. (pagina 16), programma van eis P.E. 5 en P.E. 6</p> | <p>Gezien de huidige situatie waarin de Aanbestedende dienst meerdere locaties heeft ontsloten via de huidige leverancier(s) en er dus bestaande contracten lopen voor de huidige breedbanddiensten, kan de huidige leverancier een voorsprong hebben bij het aanleggen van de gewenste WAN-infrastructuur. Deze voorsprong kan ervoor zorgen dat het plafondbedrag voor eenmalige kosten niet wordt overschreden, terwijl nieuwe inschrijvers die nog geen bestaande infrastructuur hebben, mogelijk hogere eenmalige kosten moeten maken. Het aanleggen van glasvezel naar deze locaties, zoals opgenomen in Annex X (huidige internetverbindingen), is immers een kostbare aangelegenheid. Hoe waarborgt de Aanbestedende dienst een level playing field (gelijk speelveld) voor alle inschrijvers, zodat zowel bestaande als nieuwe leveranciers gelijke kansen hebben op het onderdeel prijs en de bijbehorende prijsplafonds, gezien de huidige leverancier geen eenmalige kosten voor deze locaties in rekening hoeft te brengen?</p> | <p>In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aanbestedende diens verhoogt de plafondprijs naar € 150.000,00 exclusief btw.</li> <li>2. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</li> </ol> <p>Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 58 en 288 in deze nota van inlichtingen.</p> |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                         | <p>Vraag: Hoe worden gelijke kansen voor alle inschrijvers gegarandeerd?</p> <p>Sub vragen:</p> <p>1. Aanpassing plafondbedrag: Is er een mogelijkheid om het plafondbedrag voor eenmalige kosten aan te passen om rekening te houden met de hogere initiële kosten die nieuwe inschrijvers moeten maken voor het aanleggen van nieuwe infrastructuur (terugverdientijd van de voorinvestering)?</p> <p>2. Of is de aanbestedende dienst bereid om een langere duur van de beoogde overeenkomst aan te gaan, zodat aanleginvesteringen kunnen worden terugverdiend en is de aanbestedende dienst bereid om de zittende leverancier te verplichten om x bedrag in haar inschrijving op te nemen omdat zij geen aanlegkosten heeft voor de primaire verbindingen?</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 149. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 26 | In de oplossing van de aanbestedende dienst worden de datacenter locaties van de aanbestedende dienst opgenomen in de SD-WAN omgeving met een non overbooked (1:1) glasvezelverbinding voor de locaties Schuttevaerweg 48 & Anthonyfokkerweg 40. Waarom staat er in het prijzenblad dan nog een regel met datacenterkoppeling? Wenst de aanbestedende dienst ook een extra datacenterkoppeling tussen deze locaties?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>In de huidige situatie heeft Aanbestedende dienst twee (2) datacenters.</p> <p>In de nieuwe situatie blijft alleen het datacenter op de locatie Anthonyfokkerweg 40 in stand voor alle legacy-applicaties. Met de datacenterkoppeling wordt derhalve bedoeld de koppeling tussen de Anthonyfokkerweg 40 en de SD WAN omgeving waar alle locaties aan gekoppeld zitten.</p>                       |
| 150. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 28 | In een SD-WAN omgeving zijn er zeer veel mogelijkheden om voor het kiezen van de beste verbinding. Echter gebeurt dat niet op basis van het OSI-model maar routing op basis van protocol, port, source en destination IP of applicatie. Kan aanbestedende dienst deze eis daarom aanpassen naar de mogelijke parameters om de juiste verbinding te kiezen binnen een SD-WAN omgeving?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aanbestedende dienst bedoelt met het OSI model dat keuzes van gebruik van de WAN lijnen bepaald kan worden door middel van alle lagen. Op laag 1 & 2 betreft dit de status van een fysieke of virtuele interface (bijvoorbeeld de primaire interface is down en dient gerouteerd te worden over de secundaire interface). Op laag 3 betreft dit op basis van source of destination adres. Op laag 4 |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Antwoord                                                                                                                                                                                               |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | betreft dit op basis van poorten en de overige lagen betreffen applicaties.                                                                                                                            |
| 151. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 36 en 38. | <p>In het programma van eisen heeft de aanbestedende dienst een aantal eisen opgenomen waar de volledige verantwoordelijkheid van de gevraagde diensten (scope) bij de inschrijver ligt. Hierbij verwijzen wij naar de volgende eisen: P.E. 42, 43, 44, 16, 17 en 18.</p> <p>De eis dat het beheer van de firewall door ON2IT moet worden uitgevoerd (P.E. 38), creëert een situatie waarin de inschrijver niet de volledige controle over de gemanagede dienst kan hebben en dus niet volledig kan voldoen aan de genoemde eisen P.E. 42, 43, 44, 16, 17 en 18. Wanneer de inschrijver afhankelijk is van een derde partij voor een kritisch onderdeel van de dienstverlening, zoals firewallbeheer, beperkt dit de flexibiliteit om snel aanpassingen of verbeteringen door te voeren op basis van de behoeften van de aanbestedende dienst.</p> <p>Het risico van de eisen PE 36 &amp; P.E. 38 is dat de demarcatie onduidelijk is, terwijl de verantwoordelijkheid nog steeds bij de inschrijver ligt. Gezien de aard van de vereiste diensten en de specifieke beheer- en monitoringverantwoordelijkheden van de gevraagde opdracht, met name in het kader van Firewall as a Service (FaaS), verzoeken wij of de aanbestedende dienst bereid is om deze eis te laten vervallen of te vervangen met de tekst dat na gunning de inschrijver samen met de aanbestedende dienst en ON2IT de invulling van deze eis gaat onderzoeken.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid om een van deze twee voorstellen over te nemen? Zo niet, kan de aanbestedende dienst gemotiveerd aangeven wat de reden hiervoor is?</p> | <p>Nee, de aanbestedende dienst neemt deze voorstellen niet over. Zie voor extra toelichting en beweegredenen de bijlage van deze Nota van inlichtingen 'Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur'</p> |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                    | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Antwoord                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 152. | Uitnodiging tot<br>Inschrijving paragraaf 3.2<br>Scope van de<br>aanbesteding | <p>Inschrijver wil de beste oplossing aanbieden maar heeft hiervoor meer detailinformatie nodig. Kan aanbestedende dienst een duidelijke tekening aanleveren waarin de volgende aspecten in zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerk topologie (inclusief servers, resources, en applicatie)</li> <li>• Service demarcaties</li> <li>• Locaties servers, resources en applicatie staan Onpremise en welke bevinden zich in de Cloud</li> <li>• Welke applicaties en resources bevinden zich in de Azure Private cloud IAAS-omgeving? en welke in de Azure Public Cloud zoals Office365 en teams. Hoe is de verhouding qua verkeer?</li> <li>• Locaties Cloudconnect, Internet en firewalls</li> <li>• Verkeerstromen</li> <li>• Andere relevante informatie.</li> </ul> <p>Zo niet, graag verneemt gegadigde wat hiervan een gemotiveerde toelichting.</p> | Aanbestedende dienst zit momenteel in een migratie traject waardoor deze kengetallen niet beschikbaar zijn.                                        |
| 153. | Uitnodiging tot<br>Inschrijving paragraaf 3.2<br>Scope van de<br>aanbesteding | Kan inschrijver ervan uitgaan dat de firewall in de vereiste topologie wordt geïnstalleerd in het datacenter van de Aanbestedende dienst en dat de Aanbestedende dienst de benodigde faciliteiten, zoals ruimte in een 19 inch rack, stroomvoorziening, koeling en datacenterpatches, hiervoor beschikbaar stelt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee deze dient als dienst te worden aangeleverd door de Inschrijver, maar niet in het datacenter van de Aanbestedende dienst.                      |
| 154. | Uitnodiging tot<br>Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma<br>van Eisen P.E. 32 | Kan de eis van provider/carrier onafhankelijkheid concreet worden gemaakt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Iedere carrier (bijvoorbeeld Vodafone, KPN, Ziggo/ etc.) moet als drager kunnen dienen voor de totaal oplossing.                                   |
| 155. | Uitnodiging tot<br>Inschrijving                                               | Wat is de reden voor het vereisen van geautomatiseerde configuratie en orkestratie, gezien dat de Aanbestedende dienst een dienst uitvraagt waarbij de inschrijver de volledige configuratie en                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Bij het niet beschikbaar zijn van de bij voorkeur geconfigureerde verbinding, deze automatisch overschakelt naar de andere beschikbare verbinding. |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 31                              | netwerkbeheer overneemt als onderdeel van de aangeboden netwerkdienst?                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 156. | Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.2 Scope van de aanbesteding | Hoe verhoudt de firewallfunctie in het eerste SD-WAN-apparaat (zoals een firewall/router op de schoollocatie) zich tot de beoogde Firewall as a Service (FaaS)? Zijn er op meerdere locaties in de topologie firewalls gewenst? Zo ja, kan de Aanbestedende dienst deze locaties duidelijk aangeven binnen de topologie? | Zie het antwoord op vraag 71 van deze nota van inlichtingen. Er zijn niet op meerdere locaties firewalls gewenst.<br>Zie voor extra toelichting en beweegredenen de bijlage van deze Nota van inlichtingen 'Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur' |
| 157. | Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.2 Scope van de aanbesteding | Zijn er ook applicaties en resources on-premise op de datacenters die bereikbaar via EVPN of IPVPN moeten blijven?                                                                                                                                                                                                       | Zie het antwoord op vraag 149 van deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                         |
| 158. | Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.2 Scope van de aanbesteding | Mag de inschrijver ervan uitgaan dat de tenant/resources binnen Azure volledig worden beheerd door de aanbestedende dienst?                                                                                                                                                                                              | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 159. | Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 18 | Kan de eis 99,99% nader worden gespecificeerd per netwerkonderdeel en tijdseenheid?                                                                                                                                                                                                                                      | Zie het antwoord op vraag 7 en 65 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                      |
| 160. | Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 21 | Welke diensten en netwerkcomponenten moeten minimaal dubbel uitgevoerd worden?                                                                                                                                                                                                                                           | In te vullen door de inschrijver o.b.v. uitgevraagde beschikbaarheid.                                                                                                                                                                                 |
| 161. | Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.2 Scope van de aanbesteding | Hoe moeten primaire verbindingen waarvan de contractperiode nog loopt tot en 2027 technisch geïntegreerd worden met de nieuwe infrastructuur?                                                                                                                                                                            | Primair zitten deze verbindingen gekoppeld aan het datacenter. De Back-up verbinding wordt onderdeel van de nieuwe SD WAN infrastructuur.                                                                                                             |
| 162. | Uitnodiging tot Inschrijving                                         | Kan aanbestedende dienst op tekening en per pand aangeven waar de invoerpunten zich bevinden?                                                                                                                                                                                                                            | Dat is in dit stadium niet relevant om te delen.                                                                                                                                                                                                      |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                   | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Antwoord                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 21                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |
| 163. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 24 & 25 | De aanbestedende dienst eist dat de snelheid in (eis P.E 24) van de back-up verbinding op iedere locatie minimaal 50 procent van de primaire verbinding is. Aangezien de primaire verbinding (eis P.E 25) 1:5 moet zijn, kan de inschrijver er vanuit gaan dat bij een overboekte primaire verbinding van 1 gbps (met een verhouding van 1:5) wat resulteert in een garandeerde bandbreedte van 200 Mbps. Dit betekent dat de back-up verbinding maximaal 100 Mbps bedraagt. Kan de aanbestedende dienst dit bevestigen?                                                                                                                                                                           | Niet correct, de back-upverbinding in dit voorbeeld dient minimaal 500 MB te zijn. Het betreft 50% van de primaire verbinding zonder overboeking. |
| 164. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 29      | Wat verstaat aanbestedende dienst onder concentratie locatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dit betreft een typ fout, er moet staan 'datacenter locatie'.                                                                                     |
| 165. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 32      | Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat wordt bedoeld met de eis 'provider/carrier onafhankelijk' in de context van de SD-WAN infrastructuur (P.E. 32)? Aangezien inschrijvers altijd een productkeuze moeten maken om een dienst aan te bieden, hoe verhoudt deze eis zich tot de praktische uitvoering van de dienst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Iedere carrier (bijvoorbeeld Vodafone, KPN, Ziggo/ etc.) moet als drager kunnen dienen voor de totaal oplossing.                                  |
| 166. | Bijlage 7 Programma van Eisen, eisen PE 37                                   | In het programma van eisen heeft de aanbestedende dienst een aantal eisen opgenomen waar de volledige verantwoordelijkheid van de gevraagde diensten (scope) bij de inschrijver ligt. Hierbij verwijzen wij naar de volgende eisen: P.E. 42, 43, 44, 16, 17 en 18.<br><br>De eis dat het beheer van de firewall door ON2IT moet worden uitgevoerd (P.E. 38), creëert een situatie waarin de inschrijver niet de volledige controle over de gemanagede dienst kan hebben en dus niet volledig kan voldoen aan de genoemde eisen P.E. 42, 43, 44, 16, 17 en 18. Wanneer de inschrijver afhankelijk is van een derde partij voor een kritisch onderdeel van de dienstverlening, zoals firewallbeheer, | Deze vraag lijkt driedubbel gesteld.<br><br>Zie het antwoord op vraag 151 in deze nota van inlichtingen.                                          |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                 | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Antwoord                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                            | <p>beperkt dit de flexibiliteit om snel aanpassingen of verbeteringen door te voeren op basis van de behoeften van de aanbestedende dienst.</p> <p>Het risico van de eisen PE 36 &amp; P.E. 38 (en daarmee dus ook PE 37) is dat de demarcatie onduidelijk is, terwijl de verantwoordelijkheid nog steeds bij de inschrijver ligt. Gezien de aard van de vereiste diensten en de specifieke beheer- en monitoringverantwoordelijkheden van de gevraagde opdracht, met name in het kader van Firewall as a Service (FaaS), verzoeken wij of de aanbestedende dienst bereid is om deze eis te laten vervallen of te vervangen met de tekst dat na gunning de inschrijver samen met de aanbestedende dienst en ON2IT de invulling van deze eis gaat onderzoeken.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid om een van deze twee voorstellen over te nemen? Zo niet, kan de aanbestedende dienst gemotiveerd aangeven wat de reden hiervoor is?</p> |                                                                                                                 |
| 167. | Bijlage 7 Programma van Eisen, eisen PE 39 | <p>In het programma van eisen heeft de aanbestedende dienst een aantal eisen opgenomen waar de volledige verantwoordelijkheid van de gevraagde diensten (scope) bij de inschrijver ligt. Hierbij verwijzen wij naar de volgende eisen: P.E. 42, 43, 44, 16, 17 en 18.</p> <p>De eis dat het beheer van de firewall door ON2IT moet worden uitgevoerd (P.E. 38), creëert een situatie waarin de inschrijver niet de volledige controle over de gemanagede dienst kan hebben en dus niet volledig kan voldoen aan de genoemde eisen P.E. 42, 43, 44, 16, 17 en 18. Wanneer de inschrijver afhankelijk is van een derde partij voor een kritisch onderdeel van de dienstverlening, zoals firewallbeheer, beperkt dit de flexibiliteit om snel aanpassingen of verbeteringen door te voeren op basis van de behoeften van de aanbestedende dienst.</p>                                                                                             | <p>Deze vraag lijkt driedubbel gesteld.</p> <p>Zie het antwoord op vraag 151 in deze nota van inlichtingen.</p> |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Antwoord                                                                                        |
|------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                         | <p>Het risico van de eisen PE 36 &amp; P.E. 38 (en daarmee dus ook PE 39) is dat de demarcatie onduidelijk is, terwijl de verantwoordelijkheid nog steeds bij de inschrijver ligt. Gezien de aard van de vereiste diensten en de specifieke beheer- en monitoringverantwoordelijkheden van de gevraagde opdracht, met name in het kader van Firewall as a Service (FaaS), verzoeken wij of de aanbestedende dienst bereid is om deze eis te laten vervallen of te vervangen met de tekst dat na gunning de inschrijver samen met de aanbestedende dienst en ON2IT de invulling van deze eis gaat onderzoeken.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid om een van deze twee voorstellen over te nemen? Zo niet, kan de aanbestedende dienst gemotiveerd aangeven wat de reden hiervoor is?</p> |                                                                                                 |
| 168. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 18 | Eis voor 'WAN-infrastructuur is 99,99 % beschikbaar gedurende Werkdagen' zorgt ervoor dat de kosten voor deze schoollocaties sterk oplopen. Deze beschikbaarheid voor de datacenters is begrijpelijk, maar voor de schoollocaties kunnen deze met een beschikbaarheid van minimaal 99,85% op jaarbasis een stuk voordeliger aangeboden worden. Daarnaast biedt een verlaging van deze eis voor de schoollocaties voordelen zoals kostenefficiëntie, vereenvoudiging van de infrastructuur, een mogelijk lagere ecologische voetafdruk en meer flexibiliteit betrekking tot inzet van diverse netwerkinfrastructuren. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis te verlagen naar 99,85% voor de schoollocaties?                                                                                | Nee, Aanbestedende dienst past deze eis niet aan.                                               |
| 169. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 24 | De back-up verbindingen moeten minimaal 50% van de bandbreedte hebben van de primaire verbindingen. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord als deze 50% alleen voor de downstream geldt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ja, akkoord.                                                                                    |
| 170. | Uitnodiging tot Inschrijving                                            | Opdrachtnemer hanteert standaard dienstverlening en bijbehorende SLA voor de diensten. Deze Servicelevels zijn ingericht ter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee, iedere marktpartij heeft eigen SLA's met andere reactie- en oplostijden en prioriteringen. |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 19                              | <p>bescherming van de voortgang van de bedrijfsvoering van Opdrachtgevers. Om hiervoor te kunnen zorgdragen hebben Leveranciers aan de hand van ervaring en analyse Service Levels vastgesteld welke realistisch zijn, geborgd en in lijn met afhandelen van storingen met eventuele partners. Leveranciers hebben hun organisatie en processen zodanig ingericht om deze dan ook te goed kunnen bewaken.</p> <p>Opdrachtnemer hanteert de volgende oplostijden voor incidenten:</p> <p>Prioriteit 1: binnen 6 uur (24/7);<br/>                     Prioriteit 2: binnen 6 uur (24/7);<br/>                     Prioriteit 3: binnen 12 kantooruren;<br/>                     Prioriteit 4: binnen 40 kantooruren;</p> <p>Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p> | <p>Hier heeft Aanbestedende dienst begrip voor, maar wanneer de Aanbestedende dienst met het ene verzoek akkoord gaat, worden andere Inschrijvers benadeeld en vice versa. Er worden op dat onderdeel dan appels met peren vergelijken die tevens van invloed kunnen zijn op prijsstelling aan daarmee de uitkomst van deze aanbesteding.</p> |
| 171. | Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 45 | <p>Inschrijver hanteert in 80% van de gevallen een minimale notificatieperiode van 10 werkdagen. In 20% van de gevallen is dit minimaal 5 werkdagen. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 172. | Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 20 | <p>Inschrijver constateert dat wanneer meer dan vijf (5) gebruikers geen toegang hebben tot het netwerk, de oorzaak waarschijnlijk in het LAN-netwerk ligt en niet in het WAN-netwerk. Dit kan resulteren in misverstanden wanneer contact wordt opgenomen met de servicedesk.</p> <p>Om dit te voorkomen, stelt inschrijver voor om de standaard incidentprioritering van inschrijver te hanteren. Deze ziet er als volgt uit:</p> <p>P1 Critical (de totale dienst is verstoord);<br/>                     P2 Hoog (groot deel van de dienst is verstoord);</p>                                                                                                                                                                                                 | <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                         | <p>P3 Midden (een deel van de dienst is verstoord (&lt; 20%));<br/>P4 laag (een klein deel van de dienst is verstoord).</p> <p>Inschrijver stelt dan ook voor om genoemde categorieën van gegadigde van toepassing te verklaren. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?</p>                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 173. | Definities, pagina 4                                                    | Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de definitie van de overeenkomst leidend is en dat de scope van de opdracht gebaseerd is op dienstverlening en niet een levering van een product?                                                                                                                                                                                                                                                         | Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname aangezien de aanbesteding ook is gepubliceerd als dienst onder CPV: 2720000 WAN-diensten.                                                                                                                                                                                                                    |
| 174. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 37 | Kan Aanbestedende dienst de eis van 8 miljoen concurrent sessies terugbrengen naar 7,8 miljoen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 175. | Anex IV paragraaf 5.<br>Beschikbaarheid                                 | Aanbestedende dienst eist dat de beschikbaarheid over een periode van drie (3) maanden ofwel een kwartaal wordt gemeten. Echter gelden de boetes over een periode van een maand indien de beschikbaarheid onder 99.99% blijft. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met blijvende meeting op kwartaalbasis.                                                                                                                                             | <p>Ja, Aanbestedende dienst handhaaft deze bepaling als zodanig.</p> <p>Zie het antwoord op vraag 8 in deze nota van inlichtingen.</p>                                                                                                                                                                                                                   |
| 176. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 20 | <p>Is deze oplostijd gebaseerd op een incident waarbij zowel de primaire als secundaire verbinding eruit ligt, of alleen de primaire?</p> <p>Het is namelijk zo dat wanneer alleen om de primaire verbinding eruit ligt, aanbestedende dienst hier niets of nauwelijks iets van zal merken. De verbinding schakelt namelijk direct over naar de secundaire verbinding.</p> <p>Een oplostijd in deze situatie van 2 of 4 uur is buiten proportie.</p> | <p>Op het moment dat de Aanbestedende dienst en gebruikers bij de Aanbestedende dienst niets merken van een Incident, wordt dit niet opgemerkt en geregistreerd als incident en is er in de praktijk dan ook geen sprake van een incident.</p> <p>Zie het antwoord op vraag 5 in deze nota van inlichtingen inzake herziene reactie- en oplostijden.</p> |
| 177. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 43 | Opdrachtgever eist een realtime dashboard met informatie op latency, packetloss, jitter en routing. Echter zal deze informatie vanaf de router komen en zal dit onafhankelijk van de oplossing "near                                                                                                                                                                                                                                                 | Akkoord v.w.b.t. het dashboard. Zolang de logs maar realtime zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                                                                                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                    |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                                                                                         | realtime" zijn. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Indien niet akkoord, ziet Opdrachtnemer graag een uitleg waarom niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                             |
| 178. | hfdt 6.2 bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijskwaliteitsverhouding. Punt 3. Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid | In het bestek wordt momenteel gevraagd om tevredenheidsverklaringen. Aangezien sommige opdrachtgevers het beleid hebben om geen schriftelijke tevredenheidsverklaringen af te geven, verzoeken wij de aanbestedende dienst het tevredenheidsonderzoek via de directe verificatie te laten plaatsvinden. In het referentieformulier wordt immers gevraagd om de contactgegevens van de contactpersoon van de aangedragen referentie op te nemen. Dit zou de aanbestedende dienst in staat stellen om mondelinge bevestiging van de referentieprojecten te verkrijgen. Kan deze werkwijze als alternatief voor de schriftelijke tevredenheidsverklaringen worden geaccepteerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.    |
| 179. | Uitnodiging tot Inschrijving, Planning                                                                                                                  | <p>Wij begrijpen en respecteren de door u gestelde termijnen en het belang van een goed georganiseerd proces. Echter, wij merken op dat de tijdsperiode tussen de publicatie van de 1e Nota van Inlichtingen (26 augustus) en de deadline voor het indienen van vragen voor de 2e Nota van Inlichtingen (2 september) zeer kort is. Aangezien Nota's van Inlichtingen aanzienlijke wijzigingen kunnen doorvoeren die invloed hebben op de uiteindelijke inschrijving, achten wij een langere termijn wenselijk om zorgvuldig en volledig te kunnen reageren op deze wijzigingen.</p> <p>Gezien de complexiteit van de aanbesteding en om als zorgvuldig handelend inschrijver te kunnen voldoen aan de eisen die u stelt, willen wij verzoeken om een redelijke termijn van minimaal één week tussen de publicatie van de 1e Nota van Inlichtingen en de deadline voor het indienen van vragen voor de 2e Nota van Inlichtingen, met inachtneming van werkbare dagen. Dit stelt ons in staat om grondig te analyseren en adequaat te reageren op eventuele wijzigingen.</p> | Zie het antwoord op vraag 12 in deze nota van inlichtingen. |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                   | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                              | <p>Wij stellen daarom de volgende aangepaste planning voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicatie 1e NVI: maandag 26 augustus</li> <li>• Binnenkomst vragen t.b.v. 2e NVI: maandag 9 september (i.p.v. maandag 2 september)</li> <li>• Publicatie 2e NVI: maandag 16 september (i.p.v. maandag 9 september)</li> <li>• Deadline inschrijvingen: woensdag 27 september (i.p.v. donderdag 19 september)</li> </ul> <p>Wij zijn van mening dat deze aanpassing in de planning zal bijdragen aan een zorgvuldiger proces en uiteindelijk een betere kwaliteit van de ingediende inschrijvingen. Kunt u instemmen met voorgestelde planning. Indien niet, graag uw gemotiveerde reactie waarom niet.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 180. | Uitnodiging tot Inschrijving, Definities, pagina 4                           | Kunt u aangeven uit hoeveel personen het beoordelingsteam bestaat en over welke expertise deze personen beschikken. Dit in het kader van transparantie, graag uw reactie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Het beoordelingsteam bestaat uit vijf (5) personen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectleider;</li> <li>• Manager ICT;</li> <li>• Medewerkers ICT;</li> <li>• Intern inkoopadviseur;</li> <li>• Extern inkoopadviseur (deze persoon begeleidt de aanbesteding).</li> </ul> |
| 181. | Uitnodiging tot Inschrijving, Hoofdstuk 2.5 Voorwaarden punt 4 blz. 10       | Kunt u bevestigen dat u altijd de beslissing om de voorlopige gunningsbeslissing in te trekken, danwel te herzien dient te motiveren en toe te lichten. Graag uw reactie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 182. | Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2 Scope van de aanbesteding blz. 15 | U schrijft dat, Inschrijver citeert: "Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen het aantal locaties naar boven en onder fluctueren." Op welke wijze kunnen Inschrijver met deze onzekerheid en niet verder uitgewerkte omstandigheid rekening houden in hun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Zie het antwoord op vraag 13 en 189 in deze nota van inlichtingen.</p> <p>Aanbestedende dienst wijst Inschrijver erop dat in de voortgezet onderwijssector verhuizingen, afstoten of nieuwe locaties een</p>                                                                                |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                                                                                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                          |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                                                                                         | Inschrijving? Kunt u nader toelichten hoe de Aanbestedende dienst hiermee omgaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | gebruikelijke aangelegenheid zijn en in de Overeenkomst ruimte moet zijn voor deze mutaties.                                                                                      |
| 183. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 4.2<br>Beoordelingsprocedure<br>blz. 17                                                                       | Nadat u de kluis heeft geopend en het proces-verbaal heeft opgesteld wordt dit proces-verbaal vervolgens zo snel mogelijk gedeeld met de Inschrijvers? Dit in het kader van transparantie, graag uw reactie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.                                                                                                                                      |
| 184. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 6.2<br>Bewijsstukken<br>geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding sub 3<br>blz.22. | U schrijft dat Inschrijver een tevredenheidsverklaring dient te overleggen op verzoek van de aanbestedende dienst? Is dat na gunning? Dient Inschrijver een zelf opgestelde tevredenheidsverklaring hiervoor te gebruiken? Graag uw reactie in deze.                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dat geldt alleen voor de winnende Inschrijver en vindt plaats in de verificatiefase na de mededeling van gunningsbeslissing. Inschrijver mag hiervoor een eigen format gebruiken. |
| 185. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma<br>van Eisen P.E.1                                                                                | Inschrijver wenst jaarlijks een indexactievoorstel in te kunnen dienen in plaats van het huidige moment namelijk, twee jaar vanaf het begin van de overeenkomst. Bent u bereid om Inschrijvers hierin tegemoet te komen? Zo niet, waarom niet?                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dit is niet correct.<br><br>Prijsindexatie mag per 1 januari 2026 en de Overeenkomst gaat zo snel mogelijk -na gunning op 14 november 2024- in.                                   |
| 186. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma<br>van Eisen P.E.4                                                                                | Inschrijver kan niet op voorhand instemmen met de door aanbestedende dienst ter beschikking gestelde Annex XI CVO Richtlijn cybersecurity leveranciers. Wat inschrijver betreft is dit een richtlijn en heeft deze richtlijn geen wettelijke basis. Inschrijver heeft uiteraard een securitybeleid en wenst met aanbestedende dienst, desgewenst, hierover in overleg te treden. Bent u bereid om hiermee akkoord te gaan en de Annex XI niet verplicht te stellen voor Inschrijvers? Zo niet, graag een reactie waarom niet? | Zie het antwoord op vraag 84 van deze nota van inlichtingen.                                                                                                                      |
| 187. | Uitnodiging tot Inschrijving                                                                                                                            | Indien er sprake is van verwerking van persoonsgegevens, wenst Inschrijver gebruik te maken van haar eigen dienst specifieke verwerkersovereenkomst in de plaats van een generieke                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel aangezien bij iedere aanbestedingen dezelfde formats voor                                                                 |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                                             | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 7                                                                 | modelovereenkomst, welke als bijlage X is bijgevoegd door aanbestedende dienst. Gaat u hiermee akkoord, indien niet, kunt u dat toelichten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | inkoopvoorwaarden en de verwerkersovereenkomst worden gebruikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 188. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E.8                                  | Inschrijver merkt op dat zij in principe aan deze eis haar medewerking wenst te verlenen, met dien verstande dat in het geval dat de Aanbestedende dienst te laat start met de voorbereiding van een nieuwe aanbesteding er wél degelijk redelijke kosten door aanbestedende dienst vergoed zullen moeten worden. Denk hierbij aan de reguliere vergoeding die Inschrijvers maandelijks ontvangen voor het leveren van de dienstverlening. Realiseert Aanbestedende dienst zich dat? Graag uw reactie. | Zolang de Overeenkomst voort duurt of dient te worden voortgezet door een te late aanbesteding of vertraging mogen de gebruikelijke kosten voor dienstverlening in rekening worden gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 189. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 14                                | Inschrijver wens aan de eis toe te voegen dat de “afgesproken tarieven en vergoedingen gelden bij het toevoegen, danwel afstoten van locaties, met name in het geval van het afstoten van locaties dient aanbestedende dienst rekening te houden met het feit dat dit niet kosteloos mogelijk is en dat er een redelijke vergoeding tegenover staat. Graag uw reactie.                                                                                                                                 | Voor het afstoten mogen redelijke kosten in rekening worden gebracht die verband houden met het afstoten van de locatie. Aanbestedende dienst wenst hiervoor een vaste prijs af te spreken met Inschrijvers en neemt hiervoor een onderdeel op in Annex III Prijzenblad, prijswens 1.<br><br>Er mogen echter geen kosten in rekening worden gebracht voor gedeelde omzet e.d. in relatie tot het afstoten van deze locatie.                                                                                                                                           |
| 190. | Uitnodiging tot Inschrijving<br>Hoofdstuk 8.5<br>Puntentoekenning en scoreberekening Kwaliteit blz. 44 | Inschrijver leest dat u mogelijk een interactieve sessie organiseert waarin punten kunnen worden toegekend door het beoordelingsteam. Inschrijver merkt op dat dit niet transparant is en tevens geen level playing field (gelijk speelveld) waarborgt. Inschrijver verzoekt u daarom ook geen gebruik te maken van een dergelijke sessie. Graag uw reactie in deze.                                                                                                                                   | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.<br><br>Het is bij een aanbestedingsprocedure niet ongebruikelijk om een interactieve sessie te hanteren. Voor dergelijke criteria mag een niet al te hoge subwegingsfactor worden toegekend én dient de gunningsbeslissing zo te zijn gemotiveerd dat het voor afgewezen inschrijvers mogelijk is om de wijze waarop de beoordeling heeft plaatsgevonden te toetsen.<br><br>Tevens wijst Aanbestedende dienst erop dat alleen Inschrijvers die nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | een interactieve fase. Een en ander conform paragraaf 4.2 fase 5 van de uitnodiging tot inschrijving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 191. | Annex II Overige formulieren                                                      | Inschrijver acht dit formulier overbodig en tevens verzwaart het de administratieve last voor Inschrijvers. Overbodig vanwege het feit dat Inschrijvers een UEA en GVA moeten indienen bij hun Inschrijving. Beide verklaringen zien reeds op de onderwerpen welke in Annex II staan beschreven. Dat maakt Annex II daarnaast een administratieve verzwarende, namelijk nog een extra document bijvoegen, hetgeen de kans op fouten groter maakt. Inschrijver verzoekt daarom Annex II te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord. Indien niet, graag uw gemotiveerde reactie waarom niet. | <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p> <p>In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat niets over regelmatigheid van de Inschrijving en het deel uitmaken van een concern. Annex II ziet dus wel degelijk toe op andere onderwerpen.</p> <p>Tevens wijst Aanbestedende dienst erop dat het aanvinken van een keuze in de PDF van Annex II Overige formulieren slechts een beperkte handeling is, waarvoor bij ontbreken een herstelkans wordt geboden conform paragraaf 4.2 fase 2 van de uitnodiging tot inschrijving.</p> |
| 192. | Annex IV (concept)Overeenkomst Artikel 5 lid 3 Beschikbaarheid                    | Inschrijver accepteert nooit boetes op voorhand vanuit risico en compliance beleid. Een dergelijke boete werkt prijsverhogend en biedt aanbestedende dienst uiteindelijk niet de beste prijs. Daarnaast is Inschrijver het niet eens met de wijze waarop de boete wordt berekend en vastgesteld. Het verzoek is dan ook dat u dit artikel schrapt. Bent u daartoe bereid, graag uw reactie.                                                                                                                                                                                                | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 193. | Annex V Inkoopvoorwaarden bijlage 1 Artikel 5 Voortgangsrapportage en werkoverleg | Inschrijver verwacht dat partijen over de onderwerpen voortgangsrapportage en werkoverleg concrete afspraken maken in het DAP (Dossier Afspraken Procedure). Dat maakt artikel 5 in dat geval niet langer relevant en daarmee is dit artikel niet van toepassing. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag een toelichting waarom niet.                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p> <p>De gebruikte term 'verwacht' wijst er in eerste instantie op dat dit niet zeker is. Daarnaast is het van belang om een bepaling te hebben die bepaalt dat er voortgangsrapportages en werkoverleg zijn, waarbij het in de DAP gebruikelijk is op te nemen met welke frequentie die plaatsvinden en eventueel wanneer.</p>                                                                                                                                                                |
| 194. | Annex V Inkoopvoorwaarden bijlage 1                                               | Inschrijver merkt op dat zij Standaarddienstverlening zal leveren welke zij aan andere klanten eveneens levert. Dat zorgt ervoor dat Inschrijver niet telkens bij elke individuele klant (vooraf) toestemming                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p> <p>Let op:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                       |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Artikel 6 lid 3 Correctief onderhoud en tijdelijke oplossingen                 | kan gaan vragen, indien een tijdelijke oplossing noodzakelijk blijkt te zijn. Inschrijver zal aanbestedende dienst altijd op de hoogte stellen en informeren. Nadere afspraken zullen hierover in de Service Level Agreement en het DAP worden gemaakt. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, waarom niet, graag een nadere toelichting in dat geval.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.                                                                       |
| 195. | Annex V Inkoopvoorwaarden bijlage 1<br>Artikel 9 Nakoming Service levels       | Uiteraard zullen er servicelevels worden vastgelegd, echter dit zal in de Service Level Agreement worden geformaliseerd en gedocumenteerd. Artikel 9 is dan ook niet relevant, wat Inschrijver betreft. Bent u het hiermee eens? Zo niet, dan graag een toelichting waarom niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Hiervoor geldt mutatis mutandis het antwoord op vraag 193 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                       |
| 196. | Annex V Inkoopvoorwaarden bijlage 1<br>Artikel 14 Vervanging onderdelen        | Inschrijver merkt op dat zij Standaarddienstverlening zal leveren welke zij aan andere klanten eveneens levert. Dat zorgt ervoor dat Inschrijver niet telkens bij elke individuele klant (vooraf) toestemming kan gaan vragen om onderdelen in haar infrastructuur te vervangen. Tevens beslist Inschrijver zelfstandig welke apparatuur het dient te zijn ter vervanging. Inschrijver zal aanbestedende dienst altijd op de hoogte stellen en informeren. Nadere afspraken zullen hierover in de Service Level Agreement en het DAP worden gemaakt. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, waarom niet, graag een nadere toelichting in dat geval. | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 197. | Annex V Inkoopvoorwaarden bijlage 1<br>Artikel 17 Verbeterde en nieuwe versies | Inschrijver wenst in dit kader een ander voorstel te doen en kan niet instemmen met het huidige artikel 17. Dit voorstel luidt:<br>“Aanbestedende dienst erkent en aanvaardt dat (a) bepaalde netwerktechnologieën welke worden gebruikt voor de levering van Diensten (al dan niet op hardware van Inschrijver of Aanbestedende dienst) voor het einde van de looptijd van het contract; (b) huidige Netwerken gedurende de looptijd van het contract vervangen kunnen worden door meer geavanceerde netwerktechnologieën.<br>Dientengevolge stemt Aanbestedende dienst ermee in dat                                                                    | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                      |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                       | compatibiliteit van zijn hardware met het netwerk van Inschrijver te allen tijde voor eigen rekening en verantwoordelijkheid is van Aanbestedende dienst". Inschrijver verwacht van u dat u hiermee instemt. Indien niet, graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.                                                                                                                           |                                                                                                                                                                               |
| 198. | Document Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>bijlage 2                                    | Inschrijver accepteert deze bijlage niet en zal deze daarom ook niet indienen. Inschrijver geeft nooit bankgaranties af voor haar standaarddienstverlening in kader van dit soort aanbestedingen. Inschrijver vraagt met klem aan Aanbestedende dienst om een deze Annex te laten vervallen. Graag uw akkoord in deze op dit voorstel.                                                              | Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                   |
| 199. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 2 Toepasselijkheid                            | Inschrijver wil graag weten op waar en op welke wijze de afwijkingen worden vastgelegd? Verwijst de aanbestedende dienst bijvoorbeeld naar de verschillende Nota's van Inlichtingen? Of worden de afwijkingen opgenomen in de definitieve overeenkomst? Graag uw reactie ter verduidelijking.                                                                                                       | Afwijkingen staan beschreven in de nota's van inlichtingen. De nota's van inlichtingen zijn bijlage 1 van de Overeenkomst en prevaleren derhalve boven iedere andere bijlage. |
| 200. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 10 lid 1<br>Intellectuele<br>eigendomsrechten | Inschrijver merkt op dat het gebruiksrecht wordt verstrekt voor de duur van de overeenkomst. Is dit eveneens duidelijk voor de aanbestedende dienst? Graag uw reactie.                                                                                                                                                                                                                              | Zie het antwoord op vraag 25 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                   |
| 201. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 10 lid 4<br>Intellectuele<br>eigendomsrechten | Inschrijver stemt niet in met het feit dat persoonlijkheidsrechten van medewerkers op voorhand dienen te worden afgestaan aan Aanbestedende dienst. In het kader van het leveren van een WAN-infrastructuur is een dergelijk artikel niet relevant. Dit artikel dient te komen vervallen. Graag uw reactie in deze.                                                                                 | Zie het antwoord op vraag 99 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                   |
| 202. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 10 lid 5<br>Intellectuele<br>eigendomsrechten | Inschrijver gaat nooit akkoord met een ongelimiteerde vrijwaring zonder een financiële beperking. Inschrijver is bereid een dergelijke vrijwaring af te geven tot een maximumbedrag van EUR 10.000,- per aanspraak en voor een reeks van aanspraken geldt een maximumbedrag van EUR 50.000,- per jaar. Daarnaast draagt elke van beide partijen zijn eigen (juridische) kosten in het geval van een | Zie het antwoord op vraag 27 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                   |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                       | procedure. Inschrijver gaat ervan uit dat u instemt met dit redelijke voorstel. Graag uw reactie in deze.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 203. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 10 lid 6<br>Intellectuele<br>eigendomsrechten | Dit artikel geldt eveneens voor aanbestedende dienst om de schade en kosten beperkt te houden in het geval van een inbreuk. Daarom stelt Inschrijver voor dat het lid 6 wederkerig geldt. Graag uw reactie in deze.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.                                                                                                                                                                                             |
| 204. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 10 lid 7<br>Intellectuele<br>eigendomsrechten | Inschrijver gaat niet akkoord met de eenzijdige mogelijkheden die dit lid 7 aanbestedende dienst biedt. Inschrijver wenst ook dit artikel wederkerend te maken. Bent u daartoe bereid? Graag een gemotiveerde toelichting indien u dit niet wenst te accepteren.                                                                                                                                                                                                                                    | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.                                                                                                                                                                                             |
| 205. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 16 Boete                                      | Inschrijver accepteert geen boetes en kan daarom niet instemmen met een dergelijke bepaling vanuit risico- en compliance beleid overwegingen. Dit artikel dient daarom te komen vervallen. Bent u daartoe bereid? Indien niet, graag een toelichting waarom niet.                                                                                                                                                                                                                                   | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.<br><br>Voor Aanbestedende dienst is het in bepaalde gevallen wenselijk om in het kader van een preventieve werking boetebepalingen op te nemen om te voorkomen dat een bepaalde gedraging of omstandigheid niet voorkomt. Er bestaat wel een mogelijk om individuele boetebepalingen te matigen zoals bij het antwoord op vraag 37 in deze nota van inlichtingen. |
| 206. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 20 lid 6<br>Geheimhouding                     | Inschrijver is van mening dat deze boete te hoog is in het kader van de uitgevraagde WAN-infrastructuur dienstverlening en risico's in het kader van schending van deze bepaling. Inschrijver is bereid om een boete van maximaal EUR 500,- per geconstateerde overtreding te accepteren. Tevens geldt een maximumbedrag van EUR 2.000,- voor een reeks van geconstateerde overtredingen par contractjaar. Gaat u akkoord hiermee? Indien niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet. | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met voorstel, maar wijst Inschrijver op het antwoord op vraag 37 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord                                                                                                                                                                                                                       |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 207. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 22<br>Beveiligingsprocedures en huisregels       | Inschrijver kan niet op voorhand instemmen met dit artikel. Wat inschrijver betreft zijn dergelijke procedures en huisregels interne richtlijnen van uw organisatie. Inschrijver heeft zelf ook uitvoerige beveiligingsprocedures en huisregels voor haar medewerkers en derden opgesteld. Inschrijver stelt voor dat partijen, desgewenst, hierover in overleg te treden. Bent u bereid om hiermee akkoord te gaan? Zo niet, graag een reactie waarom niet. | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.                                                                                                                                                                            |
| 208. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 24 Melding in publicaties en/of reclame-uitingen | Ook inschrijver heeft een merk, beeldmateriaal en reputatie welke niet zonder toestemming door derden gebruikt mag worden. Daarom is Inschrijver van mening dat partijen beiden gehouden zijn om dit artikel in acht te nemen. Het verzoek is dan ook dat dit artikel wederkerend geldt tussen partijen. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, dan graag een toelichting waarom niet.                                                                         | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 209. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 25 lid 2 Vervanging Personeel van Opdrachtnemer  | Indien aanbestedende dienst een dergelijk verzoek doet, dan wenst Inschrijver graag een schriftelijke onderbouwing en motivering te ontvangen waarom de betreffende projectmanager of servicemanager niet voldoet in de ogen van de aanbestedende dienst. Bent u daartoe bereid? Graag uw reactie in deze.                                                                                                                                                   | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.<br><br>Let op:<br>Tekstuele aanpassingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing. |
| 210. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 26<br>Onderaanneming                             | Inschrijver kan in de praktijk niet telkens voorafgaand toestemming vragen aan aanbestedende dienst voor de inzet van onderaannemers. Denk hierbij bijvoorbeeld in het kader van aanleg nieuwe internetlijnen. Verzoek is dan ook dat u dit artikel in zijn geheel laat vervallen. Bent u daartoe bereid?                                                                                                                                                    | Zie het antwoord op vraag 40 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                    |
| 211. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 29 lid 1<br>Aansprakelijkheid                    | Inschrijver wenst vanuit verzekeringstechnisch en bedrijfseconomische perspectief alleen voor de directe schade aansprakelijk te zijn. Indirecte schade in de vorm van omzetverlies, gederfde winst, verlies van data dient uitgesloten te zijn. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan graag een toelichting waarom niet.                                                                                                                                     | Zie het antwoord op vraag 107 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                   |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 212. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 29 lid 2<br>Aansprakelijkheid | De in dit artikel vermeldde maximumbedragen acht Inschrijver als onredelijk in vergelijking tot de bedrijfseconomische waarde en de risico's van deze opdracht. Inschrijver is van mening dat een aansprakelijkheid voor directe schade tot een bedrag van maximaal EUR 50.000,- per gebeurtenis redelijke is. Tevens geldt er voor een reeks van gebeurtenissen een maximumbedrag van EUR 250.000,- per jaar. Gaat u akkoord met dit voorstel? Indien niet, dan graag een toelichting waarom niet.                                                                                                                                                                        | Zie het antwoord op vraag 107 in deze nota van inlichtingen. |
| 213. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 29 lid 3<br>Aansprakelijkheid | Inschrijver gaat nooit akkoord met een ongelimiteerde vrijwaring zonder een financiële beperking. Inschrijver is bereid een dergelijke vrijwaring af te geven tot een maximumbedrag van EUR 50.000,- per aanspraak en voor een reeks van aanspraken geldt een maximumbedrag van EUR 250.000,- per jaar. Graag uw akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zie het antwoord op vraag 43 in deze nota van inlichtingen.  |
| 214. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden<br>Artikel 29 lid 8<br>Aansprakelijkheid | Inschrijvers verzekeringsmaatschappij accepteert geen cessie van verzekeringspenningen aan een derde. Dit artikel is tevens reeds meerdere jaren geschrapt uit de GIBIT, ARBIT en ARVIODI met de inwerkingtreding van de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit. Het verzoek is dan ook dat u dit artikel schrapt. Bent u daartoe bereid? Graag uw reactie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie het antwoord op vraag 111 in deze nota van inlichtingen. |
| 215. | Bijlage 7 Programma van Eisen, eisen PE 36 en PE 37                   | In de eisen PE 36 en PE 37 voor de firewall wordt specifiek verwezen naar de merken Fortinet en Palo Alto. Volgens artikel 2.76 van de Aanbestedingswet 2012 moet een aanbestedende dienst, wanneer er in de technische specificaties naar een specifiek merk of type wordt verwezen, altijd de term 'of gelijkwaardig' toevoegen. Dit om inschrijvers de mogelijkheid te bieden om gelijkwaardige producten aan te bieden die voldoen aan de gestelde eisen. Kunt u de eis aanpassen naar "Fortinet en/of Palo Alto of gelijkwaardig," zodat inschrijvers andere, gelijkwaardige oplossingen kunnen aanbieden die aan de functionele en technische specificaties voldoen? | Zie het antwoord op vraag 3 in deze nota van inlichtingen.   |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                    | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 216. | Bijlage 7 Programma van Eisen, eisen PE 38 en PE 44                           | In de aanbestedingsstukken wordt meerdere malen verwezen naar ON2IT als de externe beheerder van de firewall. Echter, de specifieke rol en het mandaat van ON2IT binnen deze aanbesteding worden niet volledig toegelicht. Kunt u verduidelijken wat de exacte rol van ON2IT is in het beheer en de ondersteuning van de firewall, en waarom het beheer door ON2IT wordt voorgeschreven? | ON2IT monitort actief het verkeer dat door de firewall gaat en grijpt direct in waar nodig.                                                                                                                                                           |
| 217. | Uitnodiging tot inschrijving. 3.1.2 Beschrijving gewenste bandbreedtediensten | In het design zien we geen lokale internet break-out. De inschrijver is van mening dat voor dit netwerk een lokale internet break-out voordelig is i.c.m. met SD-WAN. Hierdoor zal de centrale internetvoorziening ontlast worden. Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel verkeer er dan nog overblijft die door de centrale firewall heengaat?                                       | Aanbestedende dienst wenst geen gebruik te maken van lokale break-out i.v.m. de centrale firewall oplossing en de bijbehorende dienstverlening van ON2IT. Dus Aanbestedende dienst ziet geen reden om aan te geven hoeveel verkeer er nog overblijft. |
| 218. | Uitnodiging tot inschrijving. 3.1.2 Beschrijving gewenste bandbreedtediensten | Kan de aanbestedende dienst aangeven in bandbreedte welke verkeerstromen er door de centrale Firewall heengaat. Gaat het Azure verkeer ook door deze Firewall zo ja hoeveel bandbreedte is dat?                                                                                                                                                                                          | Deze vraag is niet relevant voor het indienen van de Inschrijving.                                                                                                                                                                                    |
| 219. | Uitnodiging tot inschrijving. 3.1.2 Beschrijving gewenste bandbreedtediensten | Kan aanbestedende dienst in bandbreedte aangeven hoeveel verkeer er nog van de locaties naar het datacenter moet gaan voor lokale Server diensten die op het datacenter draaien?                                                                                                                                                                                                         | Deze vraag is niet relevant voor het indienen van de Inschrijving.                                                                                                                                                                                    |
| 220. | Annex X(huidige) internetverbindingen)                                        | In dit document wordt niet duidelijk aangegeven hoeveel bandbreedte er nodig is voor de dienst Datacenter 1 en Datacenter 2 en ook niet Internet 1 en Internet 2. Kan de aanbestedende dienst deze nog aanvullen?                                                                                                                                                                        | In de huidige situatie is de totale benodigde bandbreedtegebruik voor internet access 5 Gbps.                                                                                                                                                         |
| 221. | Bijlage 7 Programma van Eisen, eisen PE 37                                    | Kan de aanbestedende dienst onderbouwen waarom de gestelde sessies in eis 37 gevraagd worden? "De firewall dient 8 miljoen concurrent sessies te ondersteunen met 450.000 nieuwe sessies per seconden en 7 aantal Gbit p/s aan UTM-doorvoersnelheid te hebben met alle beveiligingsprofielen actief"                                                                                     | Dit zijn tot stand gekomen op basis van de specificaties van de huidige in gebruik zijnde firewall(s).                                                                                                                                                |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                 | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 222. | Bijlage 7 Programma van Eisen, eisen PE 37 | Welk verkeer verwacht men dat de firewall moet kunnen verwerken? Waardoor deze eisen worden gesteld aan de Firewall. Graag met bandbreedte de verkeersstromen aangeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Deze vraag is niet relevant voor het indienen van de Inschrijving.                                                                                                                                                                                           |
| 223. | Bijlage 7 Programma van Eisen, eisen PE 13 | Voor de locaties waarvan de Inschrijver in de beginfase alleen de back-up verbinding moet leveren zal er wel al een SD-WAN device ingezet moeten worden. Deze worden daarom al meegenomen in de aanbidding. Is de aanbestedende dienst zich hiervan bewust?                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ja, Aanbestedende dienst is zich hiervan bewust.                                                                                                                                                                                                             |
| 224. | Bijlage 7 Programma van Eisen, eisen PE 13 | Kan Inschrijver aannemen dat de locaties waarvan de Inschrijver in de beginfase alleen de back-up verbinding moet leveren de primaire verbinding een Internetservice is waarover Inschrijver de SD-WAN kan realiseren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.                                                                                                                                                                                                                 |
| 225. | Bijlage 7 Programma van Eisen, eisen PE 13 | Kan aanbestedende dienst aangeven of voor de locaties waarvan de Inschrijver in de beginfase alleen de back-up verbinding geleverd te worden de redundantie op deze locaties dynamisch moet werken of is het voldoende dat CVO deze back-up verbinding zelf in gebruik neemt bij uitval van de primaire lijn? Dat betekent dan dat de primaire lijn nog niet opgenomen hoeft te worden in de nieuwe SD-WAN omgeving en er dus nog geen SD-WAN apparatuur voor deze lijn aangeschaft hoeft te worden voordat deze overgenomen worden door de Inschrijver. | Deze back-up verbinding moet dynamisch kunnen werken, zonder handmatige acties. Er is voor die locaties dus wel SD-WAN hardware noodzakelijk.                                                                                                                |
| 226. | Bijlage 7 Programma van Eisen, eisen PE 13 | Hoe moeten de back-up verbindingen technisch worden opgeleverd? Deze opmerking geldt alleen voor de locatie waarbij de primaire verbinding pas in 2027 geïmplementeerd wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Het opleveren van de verbinding en de installatie op en van de benodigde SD-WAN hardware, waarbij aangetoond wordt dat de back-up verbinding operationeel is en in de monitoring is opgenomen.                                                               |
| 227. | Kwaliteitswens 1, 2 en 3                   | Is de aanbestedende dienst bereid om het aantal pagina's voor deze kwaliteitsvragen te verruimen naar maximaal 10 pagina's per kwaliteitsvraag. Het huidige aantal is te laag om alle vragen op een duidelijke wijze te kunnen beantwoorden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar de volgende aanpassing voor, voor kwaliteitswens 1, 2 en 3:<br><br>Maximaal acht (8) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                   |
|------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.                                                                              |
| 228. | kwaliteitswens 2                                                     | Kan de aanbestedende dienst omschrijven welke werkzaamheden de eerste lijn beheerder uitvoert namens de aanbestedende dienst zodat inschrijver kan bepalen welke trainingen er gegeven moeten worden?                                                                                                                         | Zie uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7, P.E. 43.                                                                                                                    |
| 229. | kwaliteitswens 1                                                     | Wat bedoelt de aanbestedende dienst met 'meerdere variabelen' bij 'De mate waarin de aangeboden WAN-infrastructuur schaalbaar is op een of meerdere variabelen'?                                                                                                                                                              | Aanbestedende dienst doelt met variabelen op de parameters binnen de aangeboden WAN-infrastructuur die schaalbaar zijn bijvoorbeeld in aantallen locaties, gebruikers e.d. |
| 230. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 24, 7. Programma van Eisen, P.E. 3  | Als Gegadigde onvoorwaardelijk akkoord dient te gaan met alle wensen zijn deze wensen daarmee eisen geworden. Normaal gesproken zijn wensen vrij om wel of niet in te vullen. Kan Aanbestedende dienst dit verduidelijken?                                                                                                    | Ten aanzien van de wensen gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de wensen zoals beschreven. Het is aan een Inschrijver deze wel, niet of gedeeltelijk in te vullen.   |
| 231. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 25, 7. Programma van Eisen, P.E. 8  | Het overdragen van kennis en ervaring klinkt redelijk ongedefinieerd. Kan Aanbestedende dienst dit kwantificeren?                                                                                                                                                                                                             | Zie het antwoord op vraag 144 tot en met 146 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                |
| 232. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 26, 7. Programma van Eisen, P.E. 18 | De gevraagde beschikbaarheid van 99,99% kan alleen op de totale oplossing geboden worden, niet op enkele onderdelen die samen de redundantie moeten waarborgen. Kan en wil Aanbestedende dienst deze eis aanpassen?                                                                                                           | Zie het antwoord op vraag 65 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                |
| 233. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 26 7. Programma van Eisen, P.E. 18  | In artikel 5 van Annex IV wordt gesproken over 24/7 beschikbaarheid, gemeten over een kwartaal. Dat is in tegenspraak met deze eis. Mag Gegadigde aannemen dat 24/7 beschikbaarheid gewenst wordt?                                                                                                                            | Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Zie ook het antwoord op vraag 7 en aanvullend vraag 8 in deze nota van inlichtingen.                                          |
| 234. | Annex IV (Concept) overeenkomst, p. 6, Artikel 5 punt 1.             | Het is gebruikelijk in de techniek dat een beschikbaarheid wordt afgegeven op een totaaloplossing (als som van de afzonderlijke onderdelen). Door onderdelen te combineren is een totale beschikbaarheid van 99,99% te realiseren. Dat betekent dan wel dat van een oplossing er onderdelen uit mogen vallen (tijdelijk) maar | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel, zie in dit kader ook het antwoord op vraag 65 en 236 in deze nota van inlichtingen.                                    |

## Nota van inlichtingen

| Nr.                                                          | Verwijzing                                                                                                                                                     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Antwoord                                                                                                                              |                       |                                               |                            |            |                                     |                                                              |       |                                                              |                                   |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              |                                                                                                                                                                | zolang er geen uitval voor de gebruiker is geldt deze tijd niet als onbeschikbaarheid. Is Aanbestedende dienst bereid dit te accepteren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       |                       |                                               |                            |            |                                     |                                                              |       |                                                              |                                   |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 235.                                                         | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 26, 7.<br>Programma van Eisen, Uitnodiging tot inschrijving P.E.18 + Annex IV (Concept) overeenkomst, p. 6, Artikel 5 punt 1. | Er wordt in de Concept Overeenkomst gesproken over 99,99% beschikbaarheid per kwartaal. Gegadigde is van mening dat de beschikbaarheid op jaarbasis moet zijn. Door uit te gaan van een beschikbaarheid per kwartaal moet de hersteltijd die op jaarbasis berekend wordt gedeeld worden door 4 als het om een beschikbaarheid per kwartaal gaat en zijn dan niet meer haalbaar. Gegadigde vraagt Aanbestedende dienst om de beschikbaarheid uit te vragen op jaarbasis.<br>Is Aanbestedende dienst hiermee akkoord?                                                                            | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.<br><br>Zie aanvullend het antwoord op vraag 8 in deze nota van inlichtingen. |                       |                                               |                            |            |                                     |                                                              |       |                                                              |                                   |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 236.                                                         | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 27, 7.<br>Programma van Eisen, P.E. 19                                                                                        | <div>Gegadigde heeft een standaard SLA die voor alle klanten geldt waarin de volgende KPI's gedefinieerd zijn:</div> <table><tr><th>Type melding</th><th>Responsetijd</th><th>Reparatietijd</th></tr><tr><td>Verbinding werkt niet meer</td><td>30 minuten</td><td>4 uur<br/>(bij glasvezelbreuk 8 uur)</td></tr><tr><td>Verbinding werkt niet goed en voldoet niet aan specificaties</td><td>1 uur</td><td>48 uur</td></tr><tr><td>Vraag of onderzoek mbt verbinding</td><td>4 uur</td><td>Best effort</td></tr></table> <div>Is Aanbestedende dienst bereid deze tijden te accepteren?</div> | Type melding                                                                                                                          | Responsetijd          | Reparatietijd                                 | Verbinding werkt niet meer | 30 minuten | 4 uur<br>(bij glasvezelbreuk 8 uur) | Verbinding werkt niet goed en voldoet niet aan specificaties | 1 uur | 48 uur                                                       | Vraag of onderzoek mbt verbinding | 4 uur | Best effort | Nee, iedere marktpartij heeft eigen SLA's met andere reactie- en oplostijden en prioriteringen.<br><br>Hier heeft Aanbestedende dienst begrip voor, maar wanneer de Aanbestedende dienst met het ene verzoek akkoord gaat, worden andere Inschrijvers benadeeld en vice versa. Er worden op dat onderdeel dan appels met peren vergelijken die tevens van invloed kunnen zijn op prijsstelling aan daarmee de uitkomst van deze aanbesteding. |
| Type melding                                                 | Responsetijd                                                                                                                                                   | Reparatietijd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                       |                       |                                               |                            |            |                                     |                                                              |       |                                                              |                                   |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Verbinding werkt niet meer                                   | 30 minuten                                                                                                                                                     | 4 uur<br>(bij glasvezelbreuk 8 uur)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                       |                       |                                               |                            |            |                                     |                                                              |       |                                                              |                                   |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Verbinding werkt niet goed en voldoet niet aan specificaties | 1 uur                                                                                                                                                          | 48 uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                       |                       |                                               |                            |            |                                     |                                                              |       |                                                              |                                   |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Vraag of onderzoek mbt verbinding                            | 4 uur                                                                                                                                                          | Best effort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |                       |                                               |                            |            |                                     |                                                              |       |                                                              |                                   |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 237.                                                         | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 27, 7.<br>Programma van Eisen, P.E. 19                                                                                        | <div>Gegadigde heeft een standaard SLA die voor alle klanten geldt waarin de volgende Service Credit regeling gehanteerd wordt:</div> <table><tr><th>Verbinding werkt niet goed</th><th>Verbinding werkt niet</th><th>Verbinding werkt niet door een glasvezelbreuk</th><th>Service Credit*</th></tr><tr><td>0 - 48 uur</td><td>0 – 4 uur</td><td>0 – 8 uur</td><td>0%</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                       | Verbinding werkt niet goed                                                                                                            | Verbinding werkt niet | Verbinding werkt niet door een glasvezelbreuk | Service Credit*            | 0 - 48 uur | 0 – 4 uur                           | 0 – 8 uur                                                    | 0%    | Zie het antwoord op vraag 236 in deze nota van inlichtingen. |                                   |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Verbinding werkt niet goed                                   | Verbinding werkt niet                                                                                                                                          | Verbinding werkt niet door een glasvezelbreuk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Service Credit*                                                                                                                       |                       |                                               |                            |            |                                     |                                                              |       |                                                              |                                   |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 0 - 48 uur                                                   | 0 – 4 uur                                                                                                                                                      | 0 – 8 uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0%                                                                                                                                    |                       |                                               |                            |            |                                     |                                                              |       |                                                              |                                   |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Nota van inlichtingen

| Nr.            | Verwijzing                                                           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                  |           |            |     |             |           |             |     |                |               |                |      |  |
|----------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----|-------------|-----------|-------------|-----|----------------|---------------|----------------|------|--|
|                |                                                                      | <table border="1" data-bbox="566 309 1321 427"> <tr> <td>48 - 72 uur</td><td>4 – 6 uur</td><td>8 – 10 uur</td><td>25%</td></tr> <tr> <td>72 – 96 uur</td><td>6 – 8 uur</td><td>10 – 12 uur</td><td>50%</td></tr> <tr> <td>96 uur of meer</td><td>8 uur of meer</td><td>12 uur of meer</td><td>100%</td></tr> </table> <p>*Service Credit hier genoemd is een percentage van de maandelijkse vergoeding van de desbetreffende verbinding, gebaseerd op de netto doorlooptijd van een incident</p> <p>Is Aanbestedende dienst bereid deze Service Credit regeling over te nemen?</p> <p>(In de regeling die Aanbestedende dienst voorstelt is het zo dat een enkele storing die buiten de reparatietijd hersteld wordt direct 10% boete kan opleveren als dit de enige storing is die maand, dit is naar mening van de Gegadigde disproportioneel).</p> | 48 - 72 uur                                                                                                                                                                               | 4 – 6 uur | 8 – 10 uur | 25% | 72 – 96 uur | 6 – 8 uur | 10 – 12 uur | 50% | 96 uur of meer | 8 uur of meer | 12 uur of meer | 100% |  |
| 48 - 72 uur    | 4 – 6 uur                                                            | 8 – 10 uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 25%                                                                                                                                                                                       |           |            |     |             |           |             |     |                |               |                |      |  |
| 72 – 96 uur    | 6 – 8 uur                                                            | 10 – 12 uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 50%                                                                                                                                                                                       |           |            |     |             |           |             |     |                |               |                |      |  |
| 96 uur of meer | 8 uur of meer                                                        | 12 uur of meer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100%                                                                                                                                                                                      |           |            |     |             |           |             |     |                |               |                |      |  |
| 238.           | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 28, 7. Programma van Eisen, P.E. 27 | Aanbestedende dienst vraagt overal 99,99% beschikbaarheid. Alleen in eis 27 bij de datacenterkoppeling is dat ineens niet zo. Deze schijnredundantie lijkt haaks te staan op de wens voor een hoge beschikbaarheid. Is Aanbestedende dienst bereid om de eis aan te passen naar:<br>Inschrijver levert -ten aanzien van redundantie- optioneel een gelijkwaardige back-upverbinding. <b>Deze moet verplicht geografisch gescheiden zijn.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.                                                                                                                                       |           |            |     |             |           |             |     |                |               |                |      |  |
| 239.           | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 29, 7. Programma van Eisen, P.E. 36 | Aanbestedende dienst vraagt Firewall as a Service (FaaS); Het is gebruikelijk dat Gegadigde daarbij zelf deze firewall beheert. Is Aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nee, deze eis wordt niet aangepast. Aanbestedende dienst heeft een lopend contract met deze dienstverlener.                                                                               |           |            |     |             |           |             |     |                |               |                |      |  |
| 240.           | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 29, 7. Programma van Eisen, P.E. 38 | Aanbestedende dienst vraagt Firewall as a Service (FaaS); Het is gebruikelijk dat Gegadigde daarbij zelf deze firewall beheert. Is Aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Aanbestedende dienst past deze eis niet aan.<br><br>Zie antwoord op vraag 239 van deze nota van inlichtingen en tevens de extra toelichting in de bijlage van deze nota van inlichtingen. |           |            |     |             |           |             |     |                |               |                |      |  |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 241. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 30, 7. Programma van Eisen, P.E. 42 | Het is niet gebruikelijk dat Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk is voor het eerstelijns beheer en monitoring als Monitoring, Beheer en Onderhoud ook uitgevraagd worden. Is Aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen naar: Inschrijver is verantwoordelijk voor alle eerste-, tweede- en derdelijns beheer en onderhoud? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat Aanbestedende dienst wel de mogelijkheid behoudt om de werkzaamheden in Uitnodiging tot Inschrijving, p. 30, 7. Programma van Eisen, P.E. 43 uit te kunnen voeren. Een en ander al dan niet in overleg met de Inschrijver. |
| 242. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 28, 7. Programma van Eisen, P.E.25  | In de eis wordt gevraagd om Primaire verbindingen 1:5 overbooked. Gegadigde snapt deze eis niet in het kader van de gevraagde performance.<br>De gevraagde overbooking kan in de praktijk tot vervelende effecten leiden. Een locatie met een 1 Gbps aansluiting kan in dit geval alleen rekenen met een garantie op verkeer van 200Mbps. Dit zal goed functioneren in een situatie dat er van “bursty verkeer” sprake is. Stel dat in een examenperiode de verbinding continue 300Mb moet afhandelen dan wordt het surplus van 100Mb weggegooid (gediscard). De performance zal volledig inzakken met wat de gebruiker gewend is. Het effect zal zeer waarschijnlijk ook gelden voor examensystemen/applicaties.<br>Het effect is geen storing waar een incident voor aangemaakt kan worden, het is immers het gevolg van het overbookingsconcept waar om gevraagd wordt.<br>Gegadigde is van mening dat alleen non-overbooked verbinding toegepast zouden moeten worden in de oplossing.<br>Is Aanbestedende dienst het hiermee eens? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag toelichting. | Op dit moment acht aanbestedende dienst een primaire verbinding van 1:5 als voldoende. Blijkt het in de praktijk niet voldoende te zijn, dan zal er opgeschaald worden.                                                                                                                              |
| 243. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 28, 7. Programma van Eisen, P.E.24  | Er wordt gevraagd om back-up verbindingen met een bandbreedte die 50% is van de primaire verbinding. Dit betekent in de praktijk dat als de back-up verbinding gebruikt wordt er een garantie is op 10% van de gevraagde bandbreedte uit Bijlage X.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aanbestedende dienst is het hier niet mee eens. De back-up verbinding dient op het moment van verstoring op de primaire verbinding, enkel een aantal hoofdprocessen over te nemen.                                                                                                                   |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                     | Gegadigde is van mening dat de back-up verbinding en de primaire verbinding dezelfde bandbreedte zou moeten hebben.<br>Is Aanbestedende dienst het hiermee eens? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie ook het antwoord op vraag 163 van deze nota van inlichtingen en de bijlage 'Extra Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur'.                                                                                                             |
| 244. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 28, 7. Programma van Eisen, P.E.27 | Gegadigde is van mening dat het datacenter ook een onderdeel is van het gevraagd SD-WAN netwerk.<br>Voor alle locaties vraagt Aanbestedende dienst een redundante aansluiting, geografisch gescheiden met een beschikbaarheid van 99,99%.<br>Eis 27 is niet in lijn met alle genoemde eisen. Dit betekent dat Aanbestedende dienst de beschikbaarheid naar beneden zou moeten aanpassen.<br>Gegadigde is van mening dat de eis voor het datacenter hetzelfde zou moeten zijn als voor alle overige locaties, geografische scheiding is een eis.<br>Is Aanbestedende dienst het hiermee eens? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag toelichting. | Zie het antwoord op vraag 238 van deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                |
| 245. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 28, 7. Programma van Eisen, P.E.26 | Er wordt gesproken over "...het datacenter...".<br>Betekent dit dat er in de nieuwe situatie Bytesnet als DC-locatie niet meer voorkomt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aanbestedende bevestigt deze aanname.                                                                                                                                                                                                        |
| 246. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 28, 7. Programma van Eisen, P.E.29 | Kan Aanbestedende dienst toelichten wat er bedoeld wordt met "...de centrale concentratie locatie..."?<br>Gegadigde gaat ervan uit dat dit het datacenter is. Is deze aanname correct?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Zie het antwoord op vraag 164 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                 |
| 247. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 28, 7. Programma van Eisen, P.E.30 | In Hoofdstuk 3.2 staat "Inschrijver is verantwoordelijk voor al het beheer, de actieve monitoring en onderhoud van de aangeboden onderdelen van de WAN-infrastructuur."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Aanbestedende dienst wenst de mogelijkheid behoudt om de werkzaamheden in Uitnodiging tot Inschrijving, p. 30, 7. Programma van Eisen, P.E. 43 uit te kunnen voeren.<br><br>Zie ook het antwoord op vraag 241 in deze nota van inlichtingen. |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                     | Kan Aanbestedende dienst toelichten waarom de eisen (zoals in P.E. 30) gesteld worden aan een eventuele portal daar waar Inschrijver verantwoordelijk is voor al het beheer?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 248. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 29, 7. Programma van Eisen, P.E.33 | Gegadigde leest deze eis alsof Aanbestedende dienst zelf locaties wil kunnen toevoegen of verwijderen.<br>Leest Gegadigde dit correct en zo ja, kan Aanbestedende dienst dan toelichten waarom dit gevraagd wordt?                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie het antwoord op vraag 69 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 249. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 29, 7. Programma van Eisen, P.E.36 | In de SD-WAN oplossing die Gegadigde aan zou willen bieden heeft elke appliance een Next Generation Firewall aan boord. Gegadigde zou graag een toelichting krijgen waarom er dan een extra Firewall aangeboden zou moeten worden terwijl het kostenefficiënter is om de firewall binnen SD-WAN te gebruiken.                                                                                                                                                                                                   | Dit heeft voornamelijk te maken met de dienstverlening die reeds wordt afgenomen bij ON2IT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 250. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 29, 7. Programma van Eisen, P.E.38 | Kan er een toelichting gegeven worden op "...het volledige beheer..."?<br>Doelt Aanbestedende dienst dat ON2IT als gedelegeerde van CVO contact mag opnemen met Inschrijver?<br>Er wordt gevraagd om een managed dienstverlening, Gegadigde is van mening dat een derde partij niet in aanmerking kan komen om configuratie te wijzigen in een dienst die de Inschrijver levert aan een eindklant. Het is dan niet duidelijk waar de uiteindelijke verantwoordelijkheid ligt van het beheer van de dienst.      | Zie het antwoord op vraag 70 en 71 van deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 251. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 30, 7. Programma van Eisen, P.E.41 | Voor het kunnen bepalen van de juiste oplossing is het belang om een aantal onderdelen in kaart te brengen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Spreken we over een Azure ExpressRoute verbinding?</li> <li>b. Welke bandbreedte wordt er gevraagd?</li> <li>c. Wat is de "ExpressRoute Location". Is dit Amsterdam of Amsterdam2?</li> <li>d. Is het de bedoeling dat Office 365 via de ExpressRoute afgehandeld wordt of wil Aanbestedende dienst hiervoor de Internet verbinding gebruiken?</li> </ul> | In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Klopt.</li> <li>b. 1 Gbps.</li> <li>c. Dit is voor de inschrijver om dit te bepalen en/of de locatie te bepalen waar deze ExpressRoute in de SD-WAN infrastructuur wordt aangeboden.</li> <li>d. In de huidige situatie wordt hier internet voor gebruikt. In een later stadium zal in overleg worden bepaald of deze verbinding ook gebruikt gaat worden voor de koppeling met de M365 tenant.</li> </ul> |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 252. | Annex X (Huidige) internetverbindingen                              | Er wordt niet in de documentatie aangegeven welke bandbreedte Aanbestedende dienst verwacht voor de Centrale Internet toegang. Kan deze bandbreedte wens kenbaar gemaakt worden voor de centrale locaties?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zie het antwoord op vraag 220 van deze NVI.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 253. | Uitnodiging tot inschrijving, p. 13, hoofdstuk 3.1.1                | De vijf locaties met een latere ingangsdatum zijn volgens de tekening in hoofdstuk. 3.1.1 allemaal aangesloten op hetzelfde datacenter. Kan aangegeven worden welke van de twee datacenters dit betreft?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dit is geen verplichting voor de Inschrijver. Aanbestedende dienst zorgt ervoor dat deze verbindingen beschikbaar zijn/worden op het datacenter, zoals beschreven in de gewenste situatie.<br><br>Let op:<br>In de nieuwe situatie wenst Aanbestedende dienst uit te gaan van een (1) datacenter.                       |
| 254. | Annex III Prijzenblad                                               | In het Prijzenblad komt het adres Schuttevaerweg 48 voor. Is dit correct?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Zie het antwoord op vraag 149 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 255. | Uitnodiging tot inschrijving, p. 38 Kwaliteitswens 2                | Aanbestedende dienst vraagt om een Plan van Aanpak van het proces, waarbij diverse onderwerpen dienen te worden uiteengezet: wijze totstandkoming van ontwerp, levering, installatie, testen tbv oplevering, de communicatie met Aanbestedende dienst en derden, trainings- en opleidingsplan en een planning van gunning tot en met ingebruikname (inclusief doorlooptijden en benodigde ureninzet). Gegadigde vindt een maximum van 5 enkelvoudige A4 onvoldoende voor een heldere uiteenzetting en ziet dit graag gewijzigd worden naar maximum van 10 enkelvoudige pagina's (exclusief kft en/of inhoudsopgave).<br>Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord? | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar de volgende aanpassing voor:<br>Maximaal acht (8) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld. |
| 256. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 29, 7. Programma van Eisen, P.E.36 | Aanbestedende dienst vraagt Firewall as a Service (FaaS); Het is gebruikelijk dat Gegadigde daarbij zelf deze firewall beheert. Is Aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag een toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee, deze eis wordt niet aangepast. Zie voor extra toelichting de bijlage van deze Nota van inlichtingen 'Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur'                                                                                                                                                                     |
| 257. | Annex X (Huidige) internetverbindingen                              | Kan Aanbestedende dienst een kolom toevoegen aan het bestand met het aantal actieve gebruikers per locatie. Gegadigde heeft deze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dit is niet beschikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                             | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                   |
|------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                        | informatie nodig (naast de gewenste bandbreedte) voor de dimensionering van de benodigde SD-WAN apparatuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                            |
| 258. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 3.2 | Gezien de aard van de dienstverlening is het voor Gegadigde niet mogelijk om akkoord te gaan met een termijn van 90 dagen voor de gestanddoening van een offerte. Is Aanbestedende dienst ermee akkoord deze termijn te verkorten tot 45 dagen?                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dat is niet mogelijk, want binnen 45 dagen is het proces van beoordeling, interactieve fase en definitieve gunning niet afgerond. Aanbestedende dienst zou dan een Inschrijving gunnen die niet gestand kan worden gedaan. |
| 259. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 7.3 | Gegadigde beschikt over diverse (ISO, ISAE) certificeringen die de deugdelijkheid van haar processen en haar werkwijze vastleggen en met vaste regelmaat worden gecontroleerd. Gegadigde gaat ervan uit dat Aanbestedende dienst zich hiermee voldoende kan vergewissen van de borging van de kwaliteit. Om de impact op haar bedrijfsvoering zo beperkt mogelijk te houden, staat Gegadigde in principe geen externe audits toe (anders dan i.v.m. AVG). Is dit voor Aanbestedende dienst akkoord?                      | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.<br><br>Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 23 en 96 in deze nota van inlichtingen.                                                                         |
| 260. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 13  | Gegadigde heeft een eigen acceptatieprocedure die naadloos aansluit bij de aard van de te leveren dienstverlening. Is Aanbestedende dienst bereid om de procedure van Gegadigde te volgen, althans in overleg nadere afspraken te maken over de acceptatieprocedure die wordt gehanteerd? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag een toelichting.                                                                                                                                                                         | Zie het antwoord op vraag 29 in deze nota van inlichtingen.<br><br>Slechts indien Inschrijver een overeenkomende acceptatieprocedure hanteert, is dit wat Aanbestedende dienst betreft akkoord.                            |
| 261. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 18  | Is Aanbestedende dienst bereid dit artikel zodanig aan te passen dat Gegadigde gerechtigd is om jaarlijks de Prijs te herzien en aan te passen in overeenstemming met het Consumentenprijsindexcijfer voor alle Huishoudens afgegeven door het Centraal Bureau voor de Statistiek, de zogenaamde inflatiecorrectie. De inflatiecorrectie zal middels een separate eenmalige factuur achteraf (met terugwerkende kracht) of middels een aanpassing van de Prijs (aan het begin van het jaar) in rekening worden gebracht. | Voor indexering verwijst Aanbestedende dienst Inschrijver naar de uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7, P.E. 1.                                                                                                       |
| 262. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 19  | Het is voor Gegadigde niet mogelijk om in het kader van haar normale bedrijfsvoering een kredietinstellingsgarantie af te geven. Is Aanbestedende dienst bereid deze eis te laten vervallen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Antwoord                                                     |
|------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 263. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 20.6 | Gegadigde acht de boete onredelijk hoog, en verzoekt het bedrag te wijzigen naar Euro 10.000 per overtreding. Zo niet, dan graag toelichten waarop het (hogere) bedrag is gebaseerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie het antwoord op vraag 37 in deze nota van inlichtingen.  |
| 264. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 26.1 | Bij het uitvoeren haar werkzaamheden maakt Gegadigde altijd gebruik van derden. Dit is, gegeven het type dienstverlening, onvermijdbaar. Uiteraard is dit de verantwoordelijkheid van Gegadigde (lid 2), maar het werkt voor Gegadigde niet als zij hiervoor telkens toestemming moet vragen. Is Aanbestedende dienst bereid lid 1 van dit artikel te laten vervallen, of in ieder geval zodanig aan te passen dat er geen toestemming vooraf is vereist, maar hooguit achteraf bezwaar kan worden gemaakt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie het antwoord op vraag 40 in deze nota van inlichtingen.  |
| 265. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 29   | <p>De aansprakelijkheid die van Gegadigde wordt gevraagd is naar de mening van Gegadigde niet proportioneel en niet marktconform. De gids proportionaliteit schrijft voor dat een opdrachtgever dient te beoordelen wat het concreet te lopen risico is en dat de afspraken over aansprakelijkheid daarbij dienen aan te sluiten. Gegadigde verneemt graag deze onderbouwing van Aanbestedende dienst.</p> <p>De aansprakelijkheid die van Gegadigde wordt gevraagd is naar de mening van Gegadigde niet proportioneel en niet marktconform. Gezien de omvang van de opdracht is een aansprakelijkheid voor enkel directe schade (en dus niet indirecte schade) tot een bedrag van ten hoogste EUR 250.000 per gebeurtenis en EUR 500.000 per kalenderjaar passend. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Gegadigde verzoekt Aanbestedende dienst akkoord te gaan met dit voorstel. Indien Aanbestedende dienst niet akkoord gaat, verzoekt Gegadigde Aanbestedende dienst om toe te lichten waarom u de bepaling redelijk en proportioneel acht, waarbij Gegadigde tevens verzoekt om</p> | Zie het antwoord op vraag 107 in deze nota van inlichtingen. |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                          |
|------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|      |                                         | <p>een concrete toelichting van de te lopen risico's in relatie tot deze aanbesteding.</p> <p>Om onduidelijkheid voor te zijn stelt Gegadigde voor een definitie op te nemen van directe schade:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data;</li> <li>2. redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;</li> <li>3. redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.</li> </ol> |                                                                   |
| 266. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 30.2 | <p>Is Aanbestedende dienst bereid om omstandigheden zoals hieronder vermeld als overmacht/ geldige reden voor vertraging te accepteren;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. langere doorlooptijd van vergunningen (gebruikelijke termijn is tot 8 weken, maar dit kan ook langer zijn)</li> <li>2. door de vergunningverlener te stellen voorwaarden omtrent de uit te voeren werkzaamheden</li> <li>3. het niet kunnen werken door weersomstandigheden (bijv. Breekverbod)</li> <li>4. bodemverontreiniging</li> <li>5. dijk sluiting.</li> </ol> <p>Kan de opdrachtgever dit bevestigen? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag een toelichting.</p>                                                                                                                                            | Zie het antwoord op vraag 46 en 47 in deze nota van inlichtingen. |
| 267. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 32.2 | <p>Eenzijdige tussentijdse beëindiging is, gezien de aard van de dienstverlening onredelijk en disproportioneel. Zeker gezien het feit dat er vanuit Gegadigde voor deze opdracht een forse investering zal moeten worden gedaan. Gegadigde verzoekt Aanbestedende dienst dan ook primair dit artikellid buiten toepassing te verklaren, of ermee</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie het antwoord op vraag 48 in deze nota van inlichtingen.       |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                                 | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                           |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                            | in te stemmen dat in voorkomend geval een afkoopsom van toepassing zal zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                    |
| 268. | Annex V<br>Inkoopvoorwaarden, art. 33.3 en Uitnodiging tot inschrijving, art. 2.5 onder 5. | Een wijziging in de zeggenschap van Gegadigde heeft in beginsel geen invloed op de dienstverlening door Gegadigde. Is Aanbestedende dienst ermee akkoord art. 33.3 zodanig aan te passen dat een wijziging van de zeggenschap niet leidt tot een ontbindingsmogelijkheid voor Aanbestedende dienst, tenzij Aanbestedende dienst kan aantonen dat de dienstverlening (voor haar) onvoldoende gegarandeerd kan worden als gevolg van deze wijziging in de zeggenschap?                                                                                                                                                                                                        | Zie het antwoord op vraag 49 en 50 in deze nota van inlichtingen.                                  |
| 269. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 4                                                     | De afgevaardigden binnen het beoordelingsteam, welke rol(len)/functie(s) bekleden zij binnen Aanbestedende dienst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Zie het antwoord op vraag 180 in deze nota van inlichtingen.                                       |
| 270. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 11, item 14.                                          | Op welke gronden kan Aanbestedende dienst een inschrijving als 'niet geschikt' beoordelen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Als de Inschrijving onregelmatig en onaanvaardbaar is en geen enkel verband houdt met de opdracht. |
| 271. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 22, P.E. 5                                            | Verwachte afname is geen garantie en er geldt geen afnameverplichting. Concreet kan dit betekenen dat Aanbestedende dienst bijvoorbeeld slechts 3 locaties afneemt. Is dat correct? Daar waar Gegadigde een inschrijving doet voor alle aangeboden locaties e/o diensten, is Gegadigde van mening dat deze eis niet van toepassing kan zijn. Is Aanbestedende dienst akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo niet, dan graag toelichten op basis waarvan Aanbestedende dienst deze eis wil handhaven. Zie ook P.E. 10 waarin Inschrijver verplicht wordt om de minimale leveringen e/o dienstverlening te leveren. Dit is tegenstrijdig aan datgene wat in P.E. 5 staat. | Zie het antwoord op vraag 13 in deze nota van inlichtingen.                                        |
| 272. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 22, 3a                                                | Er worden 10 items opgesomd, waarvan 9 'leveringen' betreft. Item 10 is een minimale opdrachtwaarde. Waar heeft dit item betrekking op?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De opdrachtwaarde waaraan de opdracht van de opgegeven referent minimaal moet voldoen.             |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                       | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 273. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 22, 3a      | Er mag per kerncompetentie één referentie genoemd worden of één referentie die voldoet aan alle kerncompetenties. Is het ook mogelijk om dezelfde/een referentie te gebruiken bij meerdere kerncompetenties?                                                                                                                                                                                                                                                              | Ja, dat is toegestaan. Inschrijver mag ook één (1) referentie gebruiken voor alle kerncompetenties.                                                                                                                                                                                       |
| 274. | Annex III Prijzenblad                            | Is het mogelijk om het prijzenblad aan te passen met de uitgevraagde hoeveelheden van de prijselementen: datacenterkoppeling, SD-WAN, FaaS, Internet + anti-DDoS dienst, Cloud Connect, en de bandbreedtes per locatie?                                                                                                                                                                                                                                                   | Dat is mogelijk, maar biedt naar inzicht van Aanbestedende dienst geen toegevoegde waarde en leidt tot meer afzonderlijke kostencomponenten en noodzakelijke controle daarop.                                                                                                             |
| 275. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 27, P.E. 21 | Aanbestedende dienst eist een beschikbaarheidspercentage van 99,99% van de WAN-infrastructuur gedurende Werkdagen. Indien Gegadigde daaraan kan voldoen middels het leveren van een primaire en back-upverbinding, waarbij alleen de zogenaamde last-mile gebruik maakt van dezelfde buis en overige elementen wel geografisch gescheiden zijn, is Aanbestedende dienst dan bereidt om P.E. 21 te laten vervallen? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag een toelichting. | Nee, Aanbestedende dienst hanteert deze eis omdat we het van belang achter dat juist de zogenaamde 'last-mile' gescheiden is.<br><br>Zie ook de extra toelichting in de bijlage van deze Nota van inlichtingen 'Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur'                                 |
| 276. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 27, P.E. 21 | Aanbestedende dienst eist redundantie op iedere locatie. Daar waar de meeste (ver)storingen gerelateerd zijn aan stroomstoringen op locatie, beschikt Aanbestedende dienst op iedere locatie over redundante stroomvoorzieningen? Kan Aanbestedende dienst deze eis laten vervallen? Zo niet, dan graag een toelichting.                                                                                                                                                  | Nee, Aanbestedende dienst hanteert deze eis en vragen om een redundant verbinding. Dit staat voor deze aanbesteding los van een redundante stroomvoorziening.<br><br>Zie ook de extra toelichting in de bijlage van deze Nota van inlichtingen 'Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur' |
| 277. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 29, P.E. 36 | Graag ontvangt Gegadigde een overzicht van de gemaakte afspraken (ondermeer SLA, response-tijden, looptijd-contract, DAP, etc) tussen Aanbestedende dienst en de externe beheerder (ON2IT). Deze informatie is noodzakelijk om te kunnen beoordelen op welke wijze een (eventuele) rol, en duur, door een externe beheerder ingevuld wordt.                                                                                                                               | Deze wordt na gunning overlegd aan de winnende Inschrijver.                                                                                                                                                                                                                               |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                       | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 278. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 29, P.E. 36 | Gegadigde neemt aan dat de bestaande firewalls vervangen dienen te worden. Is dat correct? Wat is de reden dat deze vervangen dienen te worden? Hoe ziet Aanbestedende dienst de rol van ON2IT? Waar liggen de verantwoordelijkheden daar waar Aanbestedende dienst de Firewall als een FaaS uitvraagt?                                                                                                                                                                                                | Het is correct dat de bestaande firewalls door Inschrijver vervangen dienen te worden. Deze zijn economisch afgeschreven.<br><br>V.w.b.t. de demarcatie omtrent FAAS, zie de antwoorden op vraag 70 en 71 van deze nota van inlichtingen en tevens de bijlage van deze Nota van inlichtingen 'Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur' Zie tevens het antwoord op vraag 123 in deze nota van inlichtingen. |
| 279. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 29, P.E. 40 | Dienen alle locaties van een Anti-DDoS dienst voorzien te worden of alleen de centrale locaties?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | De Anti DDoS is van toepassing op de centrale internet break-out vanuit de door de leverancier geleverde SD WAN infrastructuur.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 280. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 30, P.E. 42 | Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het eerstelijns beheer en monitoring. Gegadigde neemt aan dat hiermee bedoeld wordt dat de Servicedesk binnen de onderwijsinstelling (SSO) alle interne calls oppakt en conform de gemaakte afspraken, vastgelegd in de DAP, doorzet naar inschrijvende partij. Is dat correct? Zo niet, dan graag duidelijk maken welke beheertaken bij Aanbestedende dienst liggen.                                                                                    | Aanbestedende dienst bevestigt deze aannahme.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 281. | Annex III Prijzenblad                            | Aanbestedende dienst heeft op een aantal locaties nog een overeenkomst waarvan de contractperiode nog loopt op het moment van gunning. In P.E. 13 wordt vereist dat deze locaties wel gebruik kunnen maken van de/een back-upverbinding. Dit impliceert dat dan alleen de back-up in rekening gebracht kan worden en daarna pas de gehele dienstverlening. Op welke wijze dienen de kosten voor het gebruik van de back-up en daarna de gehele dienstverlening in het prijzenblad opgenomen te worden? | Aanbestedende dienst heeft in Annex III Prijzenblad onderscheid gemaakt in primaire en back-upverbindingen, zodat kosten hiervoor separaat inzichtelijk zijn.                                                                                                                                                                                                                                               |
| 282. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 33, P.E. 50 | Gegadigde hanteert standaard de werkwijze om de maandelijkse kosten vooraf te factureren. Is Aanbestedende dienst bereid om deze factureringsmethodiek te volgen? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag een toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. De kosten worden maandelijks achteraf gefactureerd over de werkelijke kosten/verbruik.                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                                     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 283. | Uitnodiging tot inschrijving, pagina 39, Kwaliteitswens 3.                                     | De tweede zin van Kwaliteitswens 3 is niet compleet.<br>Kan deze zin vervolledigd worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Voor de Aanbestedende dienst is het van belang een Inschrijver te contracteren die gedurende de looptijd van de Overeenkomst in staat is om incidenten en problemen te voorkomen, identificeren en op een efficiënte manier op te lossen of effecten daarvan te minimaliseren. Voor de SD-WAN omgeving is Aanbestedende dienst verantwoordelijk voor het eerstelijns beheer, maar de verantwoordelijkheid voor al het overige beheer, onderhoud en de incidentoplossing voor de breedbanddiensten, ligt bij de Inschrijver. Aanbestedende dienst wenst in dit kader meer inzicht te krijgen in relevante aspecten ten aanzien van beheer, onderhoud en de incidentoplossing. |
| 284. | Uitnodiging tot Inschrijving                                                                   | In hoeverre beschouwt Aanbestedende dienst het als essentieel om volledige zichtbaarheid te waarborgen over lokale datastromen binnen het netwerk, met bijzondere aandacht voor zowel North-South als East-West verkeer? Hoe ziet Aanbestedende dienst dit in het kader van een robuuste netwerkbeveiliging, en overweegt Aanbestedende dienst om dit te positioneren als een fundamentele eis, vooral gezien de toenemende eisen die gesteld worden door huidige en toekomstige normenkader? Gegadigde is benieuwd hoe dit zich vertaalt naar de visie van Aanbestedende dienst op de toekomstige infrastructuur en de noodzaak om proactief in te spelen op nieuwe beveiligingsrichtlijnen. | Het is aan Inschrijver om een oplossing aan te bieden die het mogelijk maakt om voor Aanbestedende dienst te kunnen voldoen aan het Normenkader.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 285. | Uitnodiging tot Inschrijving, pagina 30, Eisen ten aanzien van beheer, monitoring en onderhoud | Met betrekking tot de eisen ten aanzien van beheer, monitoring en onderhoud in deze aanbesteding, wilt Gegadigde graag een suggestie doen om de efficiëntie en eenvoud van het beheer voor de aanbestedende dienst te maximaliseren.<br>Gegadigde wil Aanbestedende dienst vragen om aan deze eis toe te voegen dat de SD-WAN en Firewall van hetzelfde merk moeten zijn. Door beide componenten van dezelfde fabrikant te kiezen, kan het beheer aanzienlijk worden vereenvoudigd, worden de                                                                                                                                                                                                 | Dit wordt niet omgezet in een eis, waarbij de Aanbestedende dienst dit zeker als een voordeel ziet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                                                                  | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|      |                                                                                                                             | <p>integratiemogelijkheden geoptimaliseerd, en kan de algehele efficiëntie van de netwerk- en beveiligingsinfrastructuur worden verhoogd.</p> <p>Gegadigde adviseert Aanbestedende dienst om voor beide onderdelen minimaal een partij te selecteren die apparatuur uit het 'Leaders' vak van het Gartner Magic Quadrant inzet. Door dit als eis op te nemen, zorgt Aanbestedende dienst ervoor dat Aanbestedende dienst een bewezen, hoogwaardige oplossing ontvangt die voldoet aan de gestelde prestaties en beschikbaarheidsvereisten.</p> <p>Zou Aanbestedende dienst bereid zijn deze suggestie in overweging te nemen en de eis dienovereenkomstig aan te passen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |
| 286. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 23, 6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding | <p>Met betrekking tot de eis b. Kwaliteitswaarborging waarin Inschrijvers worden beoordeeld op basis van de beschrijving van de maatregelen die zij treffen om de kwaliteit te waarborgen, wilt Gegadigde graag een suggestie doen om de beoordeling verder te optimaliseren.</p> <p>Gegadigde vraagt Aanbestedende dienst om de eis aan te passen van 'een beschrijving van maximaal 2.000 woorden <b>of</b> een kopie van een aan inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig' naar 'een beschrijving van maximaal 2.000 woorden <b>en</b> een kopie van een aan inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig'. Door deze wijziging kan Aanbestedende dienst een completer beeld krijgen van de kwaliteitsmaatregelen en certificeringen van de Inschrijver, wat bijdraagt aan een grondige en betrouwbare beoordeling.</p> <p>Zou de aanbestedende dienst bereid zijn deze suggestie in overweging te nemen en de eis dienovereenkomstig aan te passen?</p> | Nee, dit acht de Aanbestedende dienst niet noodzakelijk. |
| 287. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 23, 6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor                                              | <p>Met betrekking tot de eis inzake c. informatiebeveiliging, waarin Inschrijvers worden beoordeeld op basis van de maatregelen die zij treffen om hun informatie (digitaal) te beveiligen, wilt Gegadigde graag een suggestie doen ter verbetering van de beoordeling.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | beheer, onderhoud en de incidentoplossing                |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                       | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding                     | Gegadigde vraagt Aanbestedende dienst om de eis aan te passen van 'een beschrijving van maximaal 2.000 woorden <b>of</b> een kopie van een aan inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2015) of gelijkwaardig' naar 'een beschrijving van maximaal 2.000 woorden <b>en</b> een kopie van een aan inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2015) of gelijkwaardig'. Deze wijziging zorgt ervoor dat Aanbestedende dienst een vollediger en gedetailleerder beeld krijgt van de informatiebeveiligingsmaatregelen en certificeringen van de inschrijver, wat de betrouwbaarheid van de beoordeling ten goede komt.<br>Zou de aanbestedende dienst bereid zijn deze suggestie in overweging te nemen en de eis dienovereenkomstig aan te passen?                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 288. | Uitnodiging tot inschrijving, 1.2 Doel, looptijd en omvang, p. 6 | Gegadigde snapt dat redundantie een belangrijk aspect is. Tegelijk begrijpt Gegadigde dat de Aanbestedende dienst een prijsplafond wil hanteren. Gegadigde gaat ervan uit dat de huidige aanbieder alle verbindingen reeds (redundant) heeft gerealiseerd en als zodanig een (significant) kostenvoordeel heeft. Teneinde een eerlijk level playing field te kunnen bewerkstellingen tussen de zittende aanbieder en andere aanbieders én invulling te kunnen geven aan de eisen met betrekking tot redundantie, zal naar de mening van Gegadigde het prijsplafond (voor de eenmalige kosten) omhoog moeten worden bijgesteld tot een meer marktconform niveau en zullen de eenmalige kosten voor de realisatie van de (redundante) verbindingen buiten beschouwing moeten worden gelaten bij de beoordeling. Is de Aanbestedende dienst bereid hieraan haar medewerking te verlenen? Zo niet verneemt Gegadigde graag hoe er, volgens de Aanbestedende dienst, toch sprake kan zijn van een afdoende level playing field? | Zie het antwoord op vraag 58 en 148 en deze nota van inlichtingen.<br><br>Aanvullend wijst Aanbestedende dienst erop dat zoals in de aangeleverde overzicht te zien is, dat er nu geen redundante verbindingen operationeel zijn op dit moment. |
| 289. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 27, 7.                          | Daar waar bij de inzet van op mobiele e/o op draadloze verbinding gebaseerde oplossingen er geen tracé aangeleverd kan worden, is de vraag of het correct is dat als backup deze oplossingen als niet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Het is niet correct. Mobiele en/of draadloze verbindingen worden als geschikt geacht als deze verder voldoen aan de gestelde eisen.                                                                                                             |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Programma van Eisen, P.E. 21                                                          | geschikt worden beoordeeld door Aanbestedende dienst. Het design in 3.1.2 (pagina 14) suggereert dat op mobiele e/o straalverbinding gebaseerde oplossingen wel ingezet kunnen worden. Hoe ziet Aanbestedende dienst dit, met in ogenschouw genomen 1) de gevraagde garanties op de back-up verbindingen, 2) het inzicht in tracés, 3) de beschikbaarheid van oplossingen gebaseerd op mobiele-e/o straalverbindingen per locatie kan variëren en 4) de gewenste bandbreedte op deze back-up verbindingen?                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 290. | Annex X (Huidige) internetverbindingen + Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 3.1.2 | Gegadigde maakt uit de tekening van hoofdstuk 3.1.2 en de Bijlage X op dat Aanbestedende dienst al het verkeer van een locatie door de Firewall wil laten gaan voordat het verkeer van de internetverbindingen gebruik kan maken.<br>Er wordt op deze manier binnen het SD-WAN netwerk geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid van “local breakout” waarbij een bepaald type verkeer direct op internet aangeboden wordt.<br>Zie Gegadigde dit correct? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag een toelichting.                                                           | Correct, Aanbestedende dienst wenst geen gebruik te maken van lokale break-out i.v.m. de centrale firewall oplossing en de bijbehorende dienstverlening van ON2IT. Zie ook de bijlage van deze Nota van inlichtingen ‘Toelichting gevraagde WAN Infrastructuur’ |
| 291. | Annex X                                                                               | Er zijn twee bijlagen die “Annex X” als aanduiding hebben. Dit zijn de “(Concept) verwerkersovereenkomst” en “(Huidige) internetverbindingen”.<br>Kan Aanbestedende dienst de nummering eenduidig maken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | De betreffende bijlagen zijn bijgesloten aan deze nota van inlichtingen met de juiste nummering.                                                                                                                                                                |
| 292. | Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst                                              | Gegadigde zal een beveiligd en privaat SD-WAN (laag 3) netwerk over glasvezelverbindingen tussen de locaties en het datacenter leveren en onderhouden.<br>Echter, vanuit de dienst die geleverd wordt geldt, ten aanzien van de data/persoonsgegevens die over de infrastructuur van Gegadigde wordt getransporteerd, dat Gegadigde niet weet welke data over het netwerk gaat. Gegadigde heeft geen toegang tot deze data, slaat er niets van op en Gegadigde leidt de data alleen door. In technische termen is Gegadigde doorgeefluik, ook wel 'mere conduit' genoemd. | Zie het antwoord op vraag 38 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                     |

## Nota van inlichtingen

| Nr.  | Verwijzing                                                                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                         | <p>Dit maakt dat Gegadigde geen verwerker van persoonsgegevens is bij het leveren van de gevraagde SD-WAN dienst.</p> <p>Voor de persoonsgegevens van (medewerkers, contactpersonen van) Opdrachtgever waarover Gegadigde als Inschrijver dient te beschikken om de overeenkomst voor levering van diensten uit te kunnen voeren, is Inschrijver dan verwerkingsverantwoordelijke. In de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke heeft Inschrijver adequate technische en organisatorische maatregelen (TOM's) genomen om misbruik en verlies van persoonsgegevens te voorkomen. Deze maatregelen zijn onderdeel van het Security en Privacy beleid dat is opgenomen in het ISO27001 gecertificeerde managementsysteem voor informatiebeveiliging en privacy.</p> <p>Gegadigde is van mening dat voor het bovenstaande geen verwerkersovereenkomst gesloten hoeft te worden.</p> <p>Is Aanbestedende dienst het hiermee een? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag een toelichting.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 293. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 29, P.E. 38 + Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst | <p>De te leveren Firewalls worden volledig door ON2IT beheerd.</p> <p>Gegadigde stelt zich op het standpunt dat een verwerkersovereenkomst overeengekomen dient te worden tussen Aanbestedende dienst en ON2IT. Immers, ON2IT is de beherende partij en is degene die persoonsgegevens verwerkt.</p> <p>Is Aanbestedende dienst het eens met deze zienswijze? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag een toelichting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Nee, Aanbestedende dienst is het niet eens met deze interpretatie.</p> <p>Het is zeer aannemelijk dat binnen de SD- persoonsgegevens worden verstuurd en/of opgeslagen. Ook dit wordt gezien als een verwerking, waarvoor Inschrijver in dat geval de Verwerker is.</p> <p>Het staat de Inschrijver wel vrij om samen met de privacy officer in overleg te gaan over de exacte positie van Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijk en in overeenstemming af te wijken van dit antwoord.</p> |
| 294. | Uitnodiging tot Inschrijving, p. 29, P.E. 39                                            | In de basis is het mogelijk "De logging van de firewall moet gekoppeld kunnen worden met de SOC-dienstverlening van ON2IT".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie het antwoord op vraag 38 in deze nota van inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                  |
|-----|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            | <p>Gegadigde gaat er nu vanuit dat er alleen een device geleverd wordt. De te realiseren (fysieke) koppeling zou dan ook de taak zijn van ON2IT.</p> <p>Indien van Gegadigde verwacht wordt dat de te leveren Firewall apparatuur ook gekoppeld zou moeten zijn aan het netwerk van Gegadigde dan kunnen er alleen “logging gegevens” verstrekt worden die geschoond zijn van gebruikersgegevens.</p> <p>Dit sluit aan op vraag 64 bij de stelling dat Gegadigde geen verwerker van persoonsgegevens is.</p> <p>Is Aanbestedende dienst het hiermee eens? Zo niet, dan ontvangt Gegadigde graag een toelichting.</p> | <p>Er moeten geen belemmeringen zijn om de logging van de firewall te koppelen aan de dienst van ON2IT. De koppeling wordt door ON2IT geconfigureerd.</p> |

## Nota van inlichtingen

### Herziene planning

| Activiteit                                      | Datum                                                                             |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Publicatie Aankondiging van Opdracht            | 18 juli 2024                                                                      |
| Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen        | 19 augustus 2024                                                                  |
| Publicatie Nota van Inlichtingen                | 26 augustus 2024                                                                  |
| Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen | 9 september 2024                                                                  |
| Publicatie tweede Nota van Inlichtingen         | 16 september 2024                                                                 |
| Binnenkomst Inschrijvingen                      | 27 september 2024 uiterlijk 12:00 uur                                             |
| Beoordeling Inschrijvingen                      | 27 september 2024 tot 11 oktober 2024                                             |
| Uitnodiging interactieve fase                   | 11 oktober 2024                                                                   |
| Interactieve fase                               | 18 oktober 2024                                                                   |
| Mededeling gunningsbeslissing                   | 25 oktober 2024                                                                   |
| Verificatie                                     | 25 oktober 2024 tot 18 november 2024                                              |
| Gunning                                         | 19 november 2024                                                                  |
| Ondertekenen overeenkomst                       | Zo snel mogelijk na gunning                                                       |
| Ingebruikname                                   | Conform Annex X (Huidige) internetverbindingen kolom 'Ingangsdatum Overeenkomst'. |

### Herziene reactie en oplostijden en prioritering P.E. 19 en P.E. 20

|          |                                                                                      |            |             |             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|
| P.E. 19. | In geval van in van een storing/incident gelden de volgende reactie- en oplostijden: |            |             |             |
|          | Type call                                                                            | Prioriteit | Reactietijd | Oplostijd   |
|          | Incident                                                                             | Hoog       | 30 minuten  | 4 werkuur   |
|          | Incident                                                                             | Normaal    | 1 werkuur   | 8 werkuur   |
|          | Incident                                                                             | Laag       | 4 werkuur   | 16 werkuur  |
|          | Wijzigingen/kleine opdrachten                                                        |            | 8 werkuur   | Best effort |
| Let op:  |                                                                                      |            |             |             |

## Nota van inlichtingen

|                                                                                                                                                                                     | Voor deze storingen/incidenten geldt dat 95% binnen de doeltijden moet worden afgehandeld. Voor iedere maand waarin dit percentage beneden de 95% ligt, betaalt Inschrijver per procent afwijking een maandelijkse boete van één (1) procent van de maandfactuur exclusief btw met een maximum van tien (10) procent van de maandfactuur exclusief btw.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |            |                                                                                                                                                |      |                                                                                                                                                                  |         |                                                                                                                                                                                     |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P.E. 20.                                                                                                                                                                            | <p>Prioriteiten bij het oplossen van incidenten/storingen worden per locatie op basis van de volgende criteria door Aanbestedende dienst ingeschaald:</p> <table> <tr> <th>Omschrijving</th><th>Prioriteit</th></tr> <tr> <td>Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen geen gebruik maken van de WAN-infrastructuur of onderdelen daarvan.</td><td>Hoog</td></tr> <tr> <td>Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van de WAN-infrastructuur of onderdelen daarvan.</td><td>Normaal</td></tr> <tr> <td>Maximaal vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen met een work around gebruik maken of geen gebruik maken van de WAN-infrastructuur of onderdelen daarvan.</td><td>Laag</td></tr> </table> <p>In overleg met Inschrijver kan een prioriteit van een incident/storing anders worden ingeschaald, indien daar aanleiding toe bestaat.</p> | Omschrijving | Prioriteit | Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen geen gebruik maken van de WAN-infrastructuur of onderdelen daarvan. | Hoog | Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van de WAN-infrastructuur of onderdelen daarvan. | Normaal | Maximaal vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen met een work around gebruik maken of geen gebruik maken van de WAN-infrastructuur of onderdelen daarvan. | Laag |
| Omschrijving                                                                                                                                                                        | Prioriteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |            |                                                                                                                                                |      |                                                                                                                                                                  |         |                                                                                                                                                                                     |      |
| Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen geen gebruik maken van de WAN-infrastructuur of onderdelen daarvan.                                      | Hoog                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |            |                                                                                                                                                |      |                                                                                                                                                                  |         |                                                                                                                                                                                     |      |
| Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van de WAN-infrastructuur of onderdelen daarvan.                    | Normaal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |            |                                                                                                                                                |      |                                                                                                                                                                  |         |                                                                                                                                                                                     |      |
| Maximaal vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen met een work around gebruik maken of geen gebruik maken van de WAN-infrastructuur of onderdelen daarvan. | Laag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |            |                                                                                                                                                |      |                                                                                                                                                                  |         |                                                                                                                                                                                     |      |