

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

### Nota van Inlichtingen 1

| Volg nr. | Documenten            | Pag. | Betreft                                                 | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|-----------------------|------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33       | Aanbestedingsleidraad |      | 1.4                                                     | Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de Inlenersbeloning niet van toepassing is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Uw aanname is correct.                                                                                                                                                                                                   |
| 34       | Aanbestedingsleidraad |      | 1.4                                                     | Hoe u omgaat met het eventueel overnemen van personeel". Kan Aanbestedende partij aangeven of de Wet overgang van onderneming (TUPE) van toepassing is, indien de wet van toepassing is ontvangen wij graag alle gegevens m.b.t. salariëring en overige contractuele gegevens die van toepassing kunnen zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De Wet overgang van onderneming is niet van toepassing.                                                                                                                                                                  |
| 73       | Aanbestedingsleidraad |      | 1.4                                                     | Bij beschrijving huidige situatie (1.4) wordt de huidige bezetting van de Servicedesk beschreven. In de rapportage 4.7 wordt tevens de bijbehorende af te handelen workload beschreven Op basis van een nauwkeurige schatting gebaseerd op de huidige afname, verwacht de Tweede Kamer dat de waarde van de opdracht ca 90% gaat stijgen. Is hiermee de verwachting ook dat de workload zoals beschreven in bijlage 4.7 ook met dit percentage gaat stijgen? Zo nee, waarop si deze groei dan gebaseerd?                                                                                                                      | De Tweede Kamer begrijpt niet waar de stijging van ca. 90% van de opdrachtwaarde vandaan komt. Graag ontvangt de Tweede Kamer een onderbouwing van uw indicatie.                                                         |
| 53       | Aanbestedingsleidraad |      | 1.4.1<br>Servicedesk<br>Facilitaire Dienst<br>(blz. 11) | U geeft aan dat de Servicedesk Facilitaire Dienst wordt bemand door 1,5 FTE aan medewerkers en dat u overweegt de eerstelijns support van de FD door de IT-Servicedesk te laten uitvoeren. Is in dit geval de wet overgang van onderneming van toepassing voor de medewerkers die nu de Servicedesk Facilitaire Dienst bemensen?                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nee, dat is niet van toepassing.                                                                                                                                                                                         |
| 35       | Aanbestedingsleidraad |      | 1.5                                                     | Gelet op de dienst zoals in de aanbestedingsdocumenten is uitgevraagd, valt leiding en toezicht geheel onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. ("Het volledig zelfstandig zorgdragen voor de organisatorische inrichting, coördinatie, aansturing en uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot de Servicedesk.) Hiermee lijkt sprake te zijn van een outsourcing constructie of in ieder geval een constructie waarbij resultaatverplichting van toepassing is en de volledige leiding en toezicht voor de medewerkers bij de Opdrachtnemer ligt. Kan de aanbestedende dienst deze constatering bevestigen? | Uw aanname is correct.                                                                                                                                                                                                   |
| 36       | Aanbestedingsleidraad |      | 1.5                                                     | Is het toegestaan om een medewerker ook in te zetten voor andere klanten van inschrijver (multi-client)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Het is niet toegestaan om medewerkers op locatie van Tweede Kamer tegelijkertijd voor andere klanten in te zetten.                                                                                                       |
| 37       | Aanbestedingsleidraad |      | 1.5                                                     | Demarcatie, wat zijn de overdrachtsmomenten m.b.t. logistiek van de apparatuur, voorraadbeheer, status van de CMDB etc tot waar in de processen ligt de verantwoordelijkheid van de servicedesk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Op het moment dat de apparatuur in het bezit is van voorraadbeheer of Servicedesk valt deze onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De overdrachtsmomenten worden vastgelegd in standaard wijzingen en de CMDB. |
| 38       | Aanbestedingsleidraad |      | 1.5                                                     | Wat zijn uw groeiprognozes voor de servicedesk? Kunt u enige vooruitzichten tot 2026 delen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | We kunnen hier geen indicatie van geven. Wij verwachten geen groei danwel geringe groei van het aantal medewerkers.                                                                                                      |
| 93       | Aanbestedingsleidraad |      | 1.5                                                     | De initiële looptijd van het contract is 4 jaar met een optie op verlenging 4 jaar. Klopt het dat de opdrachtwaarde gerekend is over 8 jaar?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Uw aanname is correct.                                                                                                                                                                                                   |
| 1        | Aanbestedingsleidraad | 12   | 1.5.1                                                   | Valt de bemanning van de servicedeskbalie binnen de genoemde 8,2 fte?<br>En zo ja, werkt deze medewerker daarnaast ook in de reguliere lijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1. Dat is correct.<br>2. Dat is aan Opdrachtnemer                                                                                                                                                                        |
| 2        | Aanbestedingsleidraad | 14   | 1.5.1                                                   | Wat is de verdeling van binnenkomende verzoeken over de verschillende kanalen (Balie, Telefonie, E-mail en Selfservice)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dagelijks gemiddeld aantal calls:<br>- 90 telefonisch<br>-30 emails<br>- 2 self service<br>-20 balie bezoeken                                                                                                            |
| 9        | Aanbestedingsleidraad |      | 1.5.1.1 punt 4                                          | Dit punt gaat over support buiten kantoortijden. Komt de definitie van kantoortijden overeen met de openingstijden van de Servicebalie zoals genoemd in paragraaf 1.5.1.3?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Uw aanname is correct.                                                                                                                                                                                                   |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |                       |    |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------|----|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Aanbestedingsleidraad |    | 1.5.1.1 punt 4 | Dit punt gaat over support buiten kantoor tijden. Onze aanname is dat het support bestaat uit het registreren van de melding en het eventueel doorzetten naar tweedelijns of een piketdienst. Is deze aanname correct?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Uw aanname is niet correct. Na het registreren volgt nog het het oplossen (first time fix) van de melding en wanneer nodig doorzetten naar de piketdienst of tweede lijns.                                              |
| 76 | Aanbestedingsleidraad | 13 | 1.5.1.1        | Kunt u verduidelijken wie de inroostering van de medewerkers van de servicedesk verzorgt? Licht dat bij opdrachtnemer of bij opdrachtgever?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De inroostering van de medewerkers van de servicedesk ligt bij Opdrachtnemer.                                                                                                                                           |
| 4  | Aanbestedingsleidraad | 14 | 1.5.1.2        | Is het mogelijk om in een shared team te werken, onder de voorwaarde dat aan alle gestelde eisen wordt voldaan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                |
| 3  | Aanbestedingsleidraad | 14 | 1.5.1.2        | Is remote werken toegestaan, mits aan alle beveiligingseisen wordt voldaan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Alleen de buiten de reguliere uren en bij opschaling als gevolg van calamiteit.                                                                                                                                         |
| 62 | Aanbestedingsleidraad |    | 1.5.1.3        | U geeft aan dat de Servicedesk op zater-, zon- en feestdagen telefonisch bereikbaar is van 12:00 tot 21:00 uur. Inschrijver stelt voor de Service uit te breiden en hetzelfde venster als doordeweeks aan te bieden (van 8:30 tot 0:00 uur) ten behoeve van een optimale klantervaring.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                           |
| 91 | Aanbestedingsleidraad |    | 1.5.1.3        | Is het toegestaan om naast aanwezigheid op locatie van door Opdrachtnemer ingezette Servicedesk medewerkers ook een deel van het Servicedesk team vanuit een remote locatie te laten werken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zie het antwoord op vraag 3.                                                                                                                                                                                            |
| 92 | Aanbestedingsleidraad |    | 1.5.1.3        | Dient er een minimale bezetting te zijn van de Servicedeskbalie buiten kantooruren, ofwel volstaat één medewerker aan de Servicedeskbalie buiten kantooruren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Buiten de openingstijden zoals vermeld in paragraaf 1.5.1.3 is er sprake van remote support.                                                                                                                            |
| 75 | Aanbestedingsleidraad | 16 | 1.5.1.4        | U heeft het hier over accounts die remote toegang hebben tot een applicatie of applicaties die zij beheren of ondersteunen. Kunt u specificeren iwe of welke functies en aantallen remote werken? Gaat het hier om 1e/2e/3e lijns medewerkers?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Deze ongeveer 300 personen zijn niet in dienst van de Tweede Kamer en werken geheel, of nagenoeg geheel remote. Het betreft 2e - en/of 3e lijns beheerders, of gebruikers van applicaties binnen ons domein.            |
| 58 | Aanbestedingsleidraad |    | 1.5.1.5        | De Tweede Kamer geeft aan te willen werken met Net Promoter Score (NPS). De NPS heeft de focus op omzet gedreven organisaties en niet op het bevorderen van de gebruikerstevredenheid. Staat de Tweede Kamer open voor een alternatief?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nee, de Tweede Kamer staat niet open voor een alternatief.                                                                                                                                                              |
| 5  | Aanbestedingsleidraad | 17 | 1.5.3          | Welke specifieke eisen gelden voor medewerkers in deze flexibele schil?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Voor de medewerkers in de flexibele schil gelden dezelfde eisen als voor de overige medewerkers.                                                                                                                        |
| 54 | Aanbestedingsleidraad |    | 1.5.4          | Onder 1.5.4 geeft u aan dat er voor de verkiezingen een programma wordt gestart dat de in- en uitstroom van Kamerleden, huisvesting en formatie moet regelen. U geeft ook aan dat de in- en uitstroom een piekbelasting voor de Servicedesk betekent. In 1.5.5. geeft u aan dat de Tweede Kamer een budget reserveert van jaarlijks maximaal 150.000 euro voor "Onvoorziene projecten, zoals life cycle management (het omruilen van mobiele toestellen in een grote batch) en de overgang naar bijv. een nieuwe mobile device management (MDM) applicatie". Kan daarom worden opgemaakt dat er voor de werkzaamheden in het kader van het programma verkiezingen een eigen budget wordt gehanteerd dat geen onderdeel is van de genoemde 150.000 euro voor "onvoorziene projecten"? | Uw aanname is niet correct. De Tweede Kamer verwacht van Inschrijver dat hij de werkzaamheden die beschreven staan in paragraaf 1.5.4. van de Aanbestedingsleidraad meeneemt in de berekening van de fee per gebruiker. |
| 60 | Aanbestedingsleidraad |    | 1.6            | Het opnieuw aanbesteden van een SMT-tool staat gepland voor de loop van 2024. Op welke termijn verwacht de Tweede kamer een keuze te maken in de opvolger van het TOPdesk?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | De verwachting is 1e kwartaal 2025.                                                                                                                                                                                     |
| 39 | Aanbestedingsleidraad |    | 5.2.1.         | De minimale dekking van €3.000.000 per gebeurtenis is niet gebruikelijk voor aanbestedingen met deze geschatte omvang en groter. Daarom verzoekt inschrijver dit aan te passen naar een minimale dekking van €2.500.000 per gebeurtenis. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                           |
| 6  | Aanbestedingsleidraad |    | 5.2.2          | Kerncompetentie 1: U heeft het over eerste en tweede lijns ervaring. Is de definitie van de tweedelijns identiek aan de beschrijving van de opdracht in paragraaf 1.5?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja, dit is klopt.                                                                                                                                                                                                       |
| 8  | Aanbestedingsleidraad |    | 5.2.2          | Wij leveren voor meerdere, al lange tijd tevreden, (overheids)klanten helpdesken op locatie. Wij hebben echter de overname van de latende leverancier langer dan 3 jaar geleden afgerond. Kunnen wij deze referenties wel gebruiken voor de kerncompetenties?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Niet akkoord. Mogelijk kunt gebruik van een derde om aan deze eis te kunnen voldoen.                                                                                                                                    |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |                       |    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------|----|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 74 | Aanbestedingsleidraad |    | 5.2.2                           | De Inschrijver heeft ervaring met de transitie en het uitvoeren van 1e- en 2e-lijns support bij twee referenten bij beide met een omvang van meer dan 2000 gebruikers en een omzet waarde samen van 3 miljoen. Kan de Tweede kamer met deze referentie akkoord gaan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Niet akkoord. Mogelijk kunt gebruik van een derde om aan deze eis te kunnen voldoen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 57 | Aanbestedingsleidraad |    | 5.2.2                           | Er wordt gesproken over twee kerncompetenties. Echter bij kerncompetentie 2 wordt verwezen naar kerncompetentie 3. Graag toelichting en eventuele aanpassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | De verwijzing naar kerncompetentie 3 is niet correct, dit moet kerncompetentie 2 zijn.<br><br>Kerncompetentie 2 is als volgt:<br><i>De Inschrijver heeft ervaring met het leveren van Servicedesk dienstverlening anders dan reguliere Servicedesk dienstverlening, waarbij sprake is van persoonlijke aandacht en benadering, snelle service en verdergaande service, aan medewerkers die met hun werkzaamheden kritiek zijn voor het primaire proces van de organisatie waar zij werkzaam voor zijn.</i><br><br><i>Referentieopdracht bij <b>kerncompetentie 2</b> :</i><br><i>De Inschrijver dient in de afgelopen 3 jaar, gerekend vanaf de datum van Aankondiging van de Aanbestedingsprocedure, een project te hebben opgeleverd dat voldoet aan <b>kerncompetentie 2</b>.</i> |
| 71 | Aanbestedingsleidraad |    | 5.2.2                           | In 5.2.2. Technische en beroepsbekwaamheid Geschiktheidseis 2: Referentieopdrachten wordt in de tabel de kerncompetenties benoemd. Wij kunnen daar niet de drie kerncompetenties uithalen. "Zoals wij nu uw referentie eisen begrijpen zijn wij van mening dat u hiermee een groot deel van de markt uitsluit om deel te kunnen nemen aan uw aanvraag. U geeft hiermee geen ruimte voor een open en vrije marktwerking".<br><br>De Inschrijver heeft ervaring met de transitie en het uitvoeren van 1e- en 2e-lijns support bij twee referenten bij beide met een omvang van meer dan 2000 gebruikers en een omzet waarde samen van 3 miljoen. Kan de Tweede Kamer met deze referentie akkoord gaan? | 1) Het is de Tweede Kamer niet helder wat u met de eerste alinea van uw vraag bedoelt. De Tweede Kamer verzoekt u om dit nader toe te lichten. Overigens is kerncompetentie 2 abusievelijk kerncompetentie 3 genoemd. Zie het antwoord op vraag 57.<br><br>2) Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 88 | Aanbestedingsleidraad |    | 5.2.2                           | Kerncompetentie 2 wordt geen vraag over gesteld, kerncompetentie 3 wel, maar staat er niet in. Gaat de gestelde vraag over kerncompetentie 2?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zie het antwoord op vraag 57.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 78 | Aanbestedingsleidraad |    | 5.2.2                           | Is onze aanname juist dat er referenties gevraagd worden voor kerncompetenties 1 en 2, maar dat kerncompetentie 3 per abuis is toegevoegd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Uw aanname is correct. Zie tevens het antwoord op vraag 57.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 64 | Aanbestedingsleidraad |    | 5.2.2<br>Geschiktheidseis 4     | U vraagt om te voldoen aan de norm NEN-ISO/IEC 27001:2017 + A11:2020 nl (of hogere versie). Gedegen onderzoek heeft uitgewezen dat de ISO27001:2017 vrijwel geen verschillen heeft ten opzichte van de ISO27001:2013 versie. In de 2017 versie zijn geen nieuwe vereisten opgenomen. Inschrijver voldoet aan de 27001:2013 versie en is (volgens planning) vanaf januari 2025 in het bezit van de 27001:2022 versie. Is dit voldoende voor het voldoen aan geschiktheidseis 4?                                                                                                                                                                                                                       | Dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 97 | Aanbestedingsleidraad |    | Activiteiten                    | We zien een aanzienlijke toename in het aantal activiteiten in 2024 ten opzichte van 2023. Kunt u aangeven wat hiervan de oorzaak is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De Moderne werkomgeving, de uitrol en support daarvan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 96 | Aanbestedingsleidraad |    | CMDB                            | Is opdrachtgever de enige partij die wijzigingen binnen de scope van de dienstverlening kan doorvoeren in CMDB of zijn er andere partijen / afdelingen die dit ook kunnen doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Opdrachtnemer en Dienst Automatisering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 59 | Aanbestedingsleidraad | 45 | 7.1.1 KC1                       | U vraagt voor het meten van klanttevredenheid een uitwerking te geven van de enquête (met de vragen) die de Inschrijver gaat sturen om de NPS te meten. Wenst u deze enquête als bijlage te ontvangen of maakt zij in haar geheel deel uit van de beantwoording in maximaal 3 pagina's?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Inschrijver hoeft enkel de vragen die hij middels zijn enquête stelt te delen in zijn beantwoording op Kwaliteitscriterium 1. Dit dient onderdeel te zijn van de beantwoording in maximaal 3 pagina's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 77 | Aanbestedingsleidraad |    | 7.1.1 KC1<br>Facilitaire dienst | Wat is de verdeling - hoeveel calls m.b.t. shifts?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Er is geen sprake van shifts. Het aantal calls is ongeveer 20 per dag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 40 | Aanbestedingsleidraad |    | 7.1.1 KC3                       | Hoelang duurt het momenteel gemiddeld voordat een medewerker is ingewerkt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Het duurt gemiddeld 1-1,5 maand voordat een medewerker is ingewerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |                                                           |    |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-----------------------------------------------------------|----|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 41 | Aanbestedingsleidraad                                     |    | 7.1.1 KC3     | Wordt de productkennis van specifieke bedrijfsapplicaties of -systemen in een inwerkprogramma aangeboden door de Aanbestedende partij en wat is de verwachte duur hiervan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Er is een samenwerkingsverband met de beheerders en de servicedesk, hiermee wordt een handleiding gemaakt. De gemiddelde doorlooptijd is twee (2) weken.                                                                                                                                                                                               |
| 42 | Aanbestedingsleidraad                                     |    | 7.1.1 KC3     | Mogen medewerkers al aan het inwerktraject deelnemen in afwachting van ontvangst VOG?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | We snappen uw vraag, echter is dit niet toegestaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 43 | Aanbestedingsleidraad                                     |    | 7.1.1 KC3     | Hoelang duurt het voordat een servicedesk account van een nieuwe medewerker is ingericht en is opgeleverd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Na aanlevering VOG en ID-check gemiddeld één werkdag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 44 | Aanbestedingsleidraad                                     |    | 7.1.1 KC3     | Welke afspraken zijn gemaakt met latende Leverancier met betrekking tot het uitstromen van medewerkers rekening houdende met de transitie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Er is sprake van een zorgvuldige overdracht bij het einde van de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 86 | Aanbestedingsleidraad                                     |    | KTO           | De afgelopen twee kwartalen (Q4-2023 en Q1-2024) is een klanttevredenheid score van 94,5% op "Tevreden" behaald. Gemiddeld worden 900 enquêtes per kwartaal beantwoord, waarvan 2,6% (gemiddeld 31) een onvoldoende betreft. Inschrijver dient aan te geven wat zijn aanpak is met betrekking tot het meten van de klanttevredenheid, rekening houdende met kwaliteitscriterium 1: het verhogen van klanttevredenheid. De afgelopen kwartalen laten een hoge score zien op klanttevredenheid. Laten deze cijfers een realistisch beeld van de servicebeleving zien volgens opdrachtgever en op welke aspecten is er ruimte voor verbetering?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1. Het is een realistische weergave: response emails worden gefilterd, uitzonderingen zoals ontevreden worden geanalyseerd en uitgewerkt voor advies voor verbetering.<br><br>2. Bijv. communicatie richting de eindgebruiker, het bieden van selfservice, etc.                                                                                        |
| 95 | Aanbestedingsleidraad                                     |    | LCM           | Zijn er vaste partijen waar een overeenkomst mee is voor wat betreft afvoeren (disposal en wipen) van oude hardware en voor het leveren van nieuwe hardware?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ja, deze zijn er.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 94 | Aanbestedingsleidraad                                     |    | Locatie       | Zit de desk nu volledig daar of deels vanaf opdrachtnemer locatie of huis? Wat is de gewenste situatie voor de toekomst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | De Servicedesk zit gedurende de openingstijden op de locatie van de Tweede Kamer en voor de komende periode blijft dit gehandhaafd.                                                                                                                                                                                                                    |
| 72 | Aanbestedingsleidraad                                     |    |               | Kan de Tweede kamer een inschatting geven van de toekomstige workload op basis waarvan de inschrijver een indicatie kan krijgen van de benodigde bezetting voor de dienstverlening?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee, de Tweede Kamer kan daar anders dan aan de hand van de informatie in de Aanbestedingsdocumenten, geen inschatting op geven.                                                                                                                                                                                                                       |
| 87 | Aanbestedingsleidraad                                     |    |               | Is er sprake van mens volgt arbeid principe voor wat betreft OGD-medewerkers?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee, daar is geen sprake van.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 68 | Aanbestedingsleidraad & Bijlage 4.1 - Programma van Eisen | 46 | Diverse eisen | Wat verwacht De Tweede Kamer ten aanzien van de gedetailleerdheid van een "verbeteradvies cq verbetervoorstellen".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Het gaat er om dat het voldoende specifiek is zodat het praktisch uitvoerbaar en implementeerbaar is, na goedkeuring. Nadere afspraken worden in de DAP uitgewerkt.                                                                                                                                                                                    |
| 20 | ARVODI-2018                                               |    | 6.1           | Opdrachtnemer kan personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten slechts bij uitzondering en niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen.<br><br>Opdrachtgever koopt een dienst in, waarbij Inschrijver verzoekt de vrijheid te hebben om dit zo goed mogelijk voor Opdrachtgever in te regelen. Het is aan Inschrijver om zijn organisatie naar eigen wens in te richten, zolang uiteraard de overeengekomen verplichtingen worden nagekomen. Inschrijver verzoekt derhalve in artikel 6 ARVODI 2018 "bij uitzondering" en "zonder voorafgaande toestemming" te verwijderen. Alternatief stelt Inschrijver voor om "sleutelpersonen" aan te wijzen die niet, zonder voorafgaande toestemming welke niet op onredelijke gronden onthouden zal worden, vervangen mogen worden.<br><br>Kan Opdrachtgever aangeven of dit akkoord is? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting. | De Tweede Kamer is gedeeltelijk akkoord.<br>"bij uitzondering" komt te vervallen.<br>"zonder voorafgaande toestemming" blijft gehandhaafd. Het is voor de Tweede Kamer van belang deze tekst te laten staan aangezien het hier gaat om de borging van de continuïteit van de dienstverlening, het karakter van de dienstverlening en het inwerkproces. |
| 21 | ARVODI-2018                                               |    | 6.2           | Inschrijver ziet graag dat aan dit artikel wordt toegevoegd dat Opdrachtgever een dergelijk recht alleen in zal roepen in overleg met Inschrijver. Kan Opdrachtgever aangeven of dit akkoord is? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Niet akkoord. Vanzelfsprekend zal de Tweede Kamer, voordat hij vervanging verlangt, de Opdrachtnemer daarover informeren en het verzoek toelichten.                                                                                                                                                                                                    |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |             |  |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------|--|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30 | ARVODI-2018 |  | 18.5 | Inschrijver verzoekt om handhaving van haar wettelijk recht tot opschorting (art.6:52 BW). Inschrijver zal alvorens hiertoe over te gaan meerdere aanmaningen/ingebrekestellingen sturen en handelen binnen de wettelijke kaders, maar verzoekt het wettelijk recht op opschorten te handhaven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Niet akkoord. Dit is ter bescherming en continuering van de werkzaamheden van de Tweede Kamer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 31 | ARVODI-2018 |  | 19   | Een garantie op afroep zet een Inschrijver in een onredelijk benadeelde positie waarin zonder bewijs van wanprestatie reeds betaald dient worden. Bovendien heeft dit kostenimplicaties. Inschrijver verzoekt dit artikel redelijkerwijs te verwijderen. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Artikel 19 van de ARVODI-2018 komt te vervallen. De Tweede Kamer gaat geen voorschot doen en betaalt enkel achteraf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 23 | ARVODI-2018 |  | 21   | Het is algemeen geaccepteerd in onze branche om indirecte schade (incl. gevolgschade) tussen partijen volledig uit te sluiten (zie bijv. de NL Digitaal Voorwaarden art. 16.2 en 16.4, specifiek voor de IT Branche). Het volledig uitsluiten van indirecte schade is zeer gebruikelijk in contracten tussen bedrijven onderling (hier wordt in de Gids Proportionaliteit, art. 3.9, rekening mee gehouden) en wordt doorgaans vaak ook door overheidsorganen geaccepteerd. Inschrijver verzoekt om Opdrachtgever om indirecte- en gevolgschade voor beide partijen in zijn geheel uit te sluiten. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nee hiermee gaat de Tweede Kamer niet akkoord. Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. In de ARVODI-2018 is er toch voor gekozen de aansprakelijkheid van Partijen te beperken. Daarbij wordt geen onderscheid gemaakt in soorten schade (bijvoorbeeld zogenoemde directe en indirecte of gevolgschade). De wet maakt dit onderscheid ook namelijk niet. |
| 24 | ARVODI-2018 |  | 21.3 | Hoogte aansprakelijkheid (artikel 21.3 ARVODI 2018): De aansprakelijkheidbeperking is voor deze specifieke aanbesteding aan de hoge kant. Inschrijver verzoekt voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 500.000,-: "€ 3.000.000,- per gebeurtenis" te vervangen door "€ 1.500.000 per gebeurtenis" en "€ 5.000.000,- per contractjaar" te vervangen door "€ 3.000.000,- per contractjaar".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Niet akkoord. De Tweede Kamer houdt het artikel uit de ARVODI-2018 aan. Het gaat om bescherming van persoonsgegevens waarbij geldt dat de "vervuiler betaald" (zie hierover de toelichting op de ARVODI 2018). De Tweede Kamer houdt vast aan dit principe.                                                                                                                                                             |
| 25 | ARVODI-2018 |  | 21.3 | 1. Een ongelimiteerde vrijwaring t.a.v. art. 21.3 onderdeel c) en d) is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden geaccepteerd. Zo geldt t.a.v. onderdeel d) dat boetes onder de AVG aanzienlijk zijn. Deze kunnen oplopen tot EUR 20M of 4% van de totale wereldwijde omzet van het concern waartoe de Inschrijver behoort. Bovenop de boete van de toezichthouder geldt nog een boete van Opdrachtgever van EUR 50.000 per gebeurtenis. Inschrijver begrijpt het belang van het onderwerp, maar wordt hiermee als het ware dubbel gestraft. Dat is disproportioneel. Conform de NL Digitaal Voorwaarden (specifiek voor de IT Branche) verzoekt Inschrijver dan ook om de aansprakelijkheid t.a.v. art. 21.3 onderdeel c) en d) te beperken. Inschrijver verzoekt de aansprakelijkheid te beperken tot een maximumbedrag van € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar. Daarnaast verzoekt Inschrijver de boete van EUR 50.000 per gebeurtenis te laten vervallen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie of kan zij een zelf een adequaat en redelijk voorstel voor een supercap doen? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting. | Niet akkoord. De Tweede Kamer houdt het artikel uit de ARVODI-2018 aan. Het gaat om bescherming van persoonsgegevens waarbij geldt dat de "vervuiler betaald" (zie hierover de toelichting op de ARVODI 2018). De Tweede Kamer houdt vast aan dit principe.                                                                                                                                                             |
| 26 | ARVODI-2018 |  | 21.3 | T.a.v. art. 21.3 onderdeel d) verzoekt Inschrijver toe te voegen: dat het gaat om door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes: 1. voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en 2. onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier: a. onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en b. Leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Leverancier toe te rekenen deel van die boete. Deze toevoeging wordt doorgaans door overheidsorganen geaccepteerd en is nadrukkelijk erkend in de GIBIT voorwaarden. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze toevoeging? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Niet akkoord. Artikel 21.3 onderdeel d) regelt alleen een uitzondering op de in het eerste deel van dit lid opgenomen maximalisering van de aansprakelijkheid.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 32 | ARVODI-2018 |  | 22.6 | Onze aanbieding/prijs is gebaseerd op een minimale looptijd van 4 jaar, maar onder de huidige bepaling kan Opdrachtgever vanaf dag 1 opzeggen. Opdrachtgever krijgt hiermee wel de financiële voordelen van een langere looptijd, maar geeft geen commitment af. Inschrijver verzoekt derhalve art.22.6 ARVODI-2018 zodanig aan te passen dat: 1) er na 12 maanden na ingang van het contract en 2) met een opzegtermijn van 6 maanden, kan worden opgezegd. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo nee, dan ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De Tweede Kamer gaat <b>niet akkoord</b> met de voorgestelde termijn dat eerst na twaalf maanden na ingang van het contract kan worden opgezegd met een opzegtermijn van 6 maanden.<br><br>De Tweede Kamer zal <b>wel</b> een opzegtermijn van 3 maanden hanteren.                                                                                                                                                      |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |                           |  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------|--|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 | ARVODI-2018               |  | 24          | <p>Inschrijver verzoekt, conform de ARBIT 2022 voorwaarden, aan de eerste zin van artikel 24.1 toe te voegen "voorzover het gaat om een prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. In overige gevallen berusten de auteursrechten bij Inschrijver of een derde. Inschrijver verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst bepaalde". Gaat Opdrachtgever akkoord met bovengenoemde toevoeging uit de ARBIT 2020? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De ARBIT-2022 is hier niet van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 28 | ARVODI-2018               |  | 24.7        | <p>Inschrijver verzoekt dat de verplichting tot de vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt:</p> <p>a) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Inschrijver in de programmatuur, databestanden, apparatuur, prestatie of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.</p> <p>b) het gebruik van de prestatie, programmatuur, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen in combinatie met andere materialen, software of apparatuur, die niet door Inschrijver zijn goedgekeurd.</p> <p>c) het gebruik van de prestatie, programmatuur, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen in strijd met de overeenkomst.</p> <p>d) met de door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Inschrijver ter beschikking gestelde werken of materialen.</p> <p>Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag per onderdeel een gemotiveerde toelichting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>1) Punten a, b en c zijn niet van toepassing op deze opdracht.</p> <p>2) Punt d akkoord met als toevoeging dat Opdrachtnemer enkel op de door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werken of materialen doet wat Opdrachtgever van hem vraagt. Andere activiteiten dan het gevraagde zijn voor de rekening van Opdrachtnemer.</p>                            |
| 29 | ARVODI-2018               |  | 24.7        | <p>Inschrijver verzoekt verder om aan artikel 24.7 van de ARVODI-2018 toe te voegen dat de vrijwaring niet van toepassing zal zijn indien (i) Opdrachtgever Inschrijver niet direct geïnformeerd heeft over een claim (ii) Opdrachtgever geen redelijke assistentie verleent bij de behandeling van een claim (iii) Opdrachtgever de claim afgehandeld heeft zonder de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Inschrijver en (iv) Opdrachtgever de verdediging van de claim niet door Inschrijver heeft laten afhandelen. Deze vrijwaringsuitsluitingen zijn standaard in de markt. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag per onderdeel een gemotiveerde toelichting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Niet akkoord. Met de toevoeging op artikel 24.7 dat de Tweede Kamer de Opdrachtnemer vanzelfsprekend zal informeren en in overleg zal treden, assistentie zal verlenen bij de claim, bij de afhandeling en eventueel bij de verdediging.                                                                                                                                                                                            |
| 22 | ARVODI-2018               |  | 27.4/27.5   | <p>Inschrijver verzoekt om artikelen 27.4 en 27.5 ARVODI-2018 in zijn geheel te verwijderen. Het betreft de arbeidsvoorwaardelijke afspraken tussen Inschrijver en haar medewerkers, waarbij Inschrijver vanuit HR/zorgvuldigheidsoogpunt niet arbeidsvoorwaardelijke afspraken met haar medewerkers wenst te delen met klanten. Dit is de verantwoordelijkheid van Inschrijver. In art. 27.5 ARVODI-2018 wordt Inschrijver vervolgens verplicht om deze verplichting ook door te leggen aan haar onderaannemers. Dat kan redelijkerwijs niet van Inschrijver danwel haar onderaannemers gevergd worden. Dit neemt niet weg dat Inschrijver een audit door bevoegde instanties in de zin van artikel 27.3 volledig begrijpt en erkend. Inschrijver begrijpt ook het belang van deze artikelen in het kader van de Wet aanspraak schijnconstructies (Was), maar vanuit HR/zorgvuldigheidsoogpunt, stelt Inschrijver alternatief voor om op verzoek van Opdrachtgever een Verklaring Betalingsgedrag van de Belastingdienst te overhandigen waarmee Inschrijver kan aantonen dat zij dat zij haar verplichtingen uit arbeid, inclusief loonheffingen, heeft voldaan. Dit komt bovenop de reeds geldende vrijwaring van Inschrijver in art. 21.6 ARVODI-2018. Kan Opdrachtgever, in het licht van het voorgaande, aangeven of zij akkoord gaat met dit alternatief voorstel? Zo nee, dan ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.</p> | Niet akkoord. Deze artikelen zijn bedoeld om te voorkomen dat de Tweede Kamer op grond van de 'Was' aansprakelijk wordt gesteld voor het betalen van het verschuldigde loon van werknemers van een onderaannemer, die het voor hem ingeschakelde personeel niet heeft behandeld conform de hiervoor genoemde toepasselijke regelgeving, waaronder het betalen van het juiste verschuldigde loon. Uw voorstel doet hier afbreuk aan. |
| 69 | Bijlage 1.3 - Prijzenblad |  | Post 1 en 2 | <p>We zien dat de 'Wegingsfactor' gebruikt wordt als formule in het prijzenblad om het totaalbedrag uit te rekenen. Dit geeft naar ons inziens geen reëel beeld van het totaalbedrag met betrekking tot die post. Waarom wordt de wegingsfactor gebruikt om het totaalbedrag uit te rekenen over het jaar?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De wegingsfactor wordt gebruikt om het onderling belang van de verschillende prijsonderdelen te bepalen. De wegingsfactor wordt gebruikt om tot een totaalprijs te komen, welke wordt gebruikt in de formule zoals beschreven in paragraaf 7.1.5. van de Aanbestedingsleidraad.                                                                                                                                                     |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |                                                               |  |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------------------------------|--|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | Bijlage 1.3 - Prijzenblad                                     |  | Post 1, 2 en 3    | In post 1, 2 en 3 wordt gesproken over de kosten van de eerstelijns en tweedelijns. Conform de beschrijving van de opdracht bestaat de tweedelijns uit het optioneel leveren van resources aan het Team Gebouw Gebonden diensten. Inschrijver verwacht deze optionele dienst met fluctuerende inzet van resources onder post 6                                                                            | Uw aanname is niet correct. Enkel de werkzaamheden van de medewerkers van Team Gebouw Gebonden worden als optioneel meegenomen. De overige tweedelijns werkzaamheden, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijlage 4.1 - Programma van Eisen, vallen wél binnen de scope van de Opdracht. |
| 99 | Bijlage 1.3 - Prijzenblad                                     |  | Post 5/8          | Zijn Post nr 5 t/m 8 in het prijzenblad de de uurtarieven die worden gebruikt indien de Tweede Kamer extra medewerkers afneemt buiten de reguliere dienstverlening?                                                                                                                                                                                                                                       | Uw aanname is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 63 | Bijlage 1.3 - Prijzenblad                                     |  | Prijzenblad       | Voorstel om een extra post toe te voegen voor 'Consultancy'. De Tweede Kamer streeft naar continu verbeterings-trajecten. Dergelijke trajecten worden in de markt regelmatig opgezet, begeleid en (deels) uitgevoerd door consultants. Voorstel: 'Tarief consultancy medewerker per uur' toevoegen onder kolom 'Omschrijving post – overig'.                                                              | Dit is akkoord. Bijlage 1.3 is aangepast in <b>Bijlage 1.3.1</b> en gepubliceerd met de Nota van Inlichtingen 1.                                                                                                                                                                                     |
| 66 | Bijlage 1.3 - Prijzenblad                                     |  | Prijzenblad       | De Tweede Kamer heeft een budget indicatie afgegeven (€ 9.500.000), is dit inclusief de tarieven onder 'Omschrijving post – overig' in het prijzenblad?                                                                                                                                                                                                                                                   | Uw aanname is correct. De budget indicatie dient 10.000.000 euro te zijn in plaats van 9.500.00 euro.                                                                                                                                                                                                |
| 80 | Bijlage 4.1 - Programma van Eisen                             |  | 34                | De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers wordt gevraagd minimaal vijf (5) gespecificeerde opleidingen te hebben afgerond voorafgaand aan, ofwel binnen zes (6) maanden na startdatum van de werkzaamheden bij de Tweede Kamer. Volstaat het afronden van een opleiding, gegeven door een inhouse geaccrediteerde Microsoft 365 trainer, met een deelnamecertificaat voor de betreffende medewerker? | Nee, dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 82 | Bijlage 4.1 - Programma van Eisen                             |  | 5                 | Opdrachtnemer draagt actief bij aan het proces door deelname aan het problem-overleg. Met welke frequentie vindt dit overleg plaats?                                                                                                                                                                                                                                                                      | Het problem-overleg vindt elke twee (2) weken plaats.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 83 | Bijlage 4.1 - Programma van Eisen                             |  | 5                 | Van de Opdrachtnemer wordt verwacht goed huisvaderschap te tonen voor de eigendommen die de Opdrachtnemer voor de Tweede kamer in bewaarneming houdt gedurende de uitvoering van de Dienstverlening. Is er een waardeoordeel te geven over de huidige consistentie van de CMDB?                                                                                                                           | Het waardeoordeel van de kwaliteit/correctheid van het stuk wat bij de Servicedesk en Voorraadbeheer is dat het op orde is.                                                                                                                                                                          |
| 79 | Bijlage 4.1 - Programma van Eisen                             |  | 8                 | Medewerkers die namens de Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht dienen eerst gescreend te worden door de Tweede Kamer. Hoeveel tijd neemt genoemde screening in beslag?                                                                                                                                                                                                         | Het gaat om de VOG en dit duurt gemiddeld 1 week.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 61 | Bijlage 4.1 - Programma van Eisen                             |  | 24                | In eis 24 onder punt 7 (maandelijkse rapportage) vraagt u om een beschrijving van alle standaardwijzigingen en niet- standaardwijzigingen welke wel of niet conform vereisten hebben plaatsgevonden. Kan de opdrachtgever delen wat bedoeld wordt met: "volgens de vereisten hebben plaatsgevonden"?                                                                                                      | Het wel of niet halen van vastgestelde doorlooptijden.                                                                                                                                                                                                                                               |
| 55 | Bijlage 4.1 - Programma van Eisen                             |  | 34                | AZ900 is de afkorting van de certificering met als titel "Azure Fundamentals". Deze zijn beide los benoemd, maar zijn dus dezelfde certificering. Verzoek om 'Azure Fundamentals' te schrappen en eenduidig te formuleren door enkel AZ-900 uit te vragen.                                                                                                                                                | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 98 | Bijlage 4.1 - Programma van Eisen                             |  | 47                | Inschrijver neemt aan dat een gedegen kennis van het door de Tweede Kamer gebruikte SMT, zoals benoemd in eis 47, inhoudt dat medewerkers op functioneel niveau bekend zijn met de SMT tooling. Is deze aanname correct?                                                                                                                                                                                  | Uw aanname is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 81 | Bijlage 4.1 - Programma van Eisen                             |  | 52                | Medewerkers van Opdrachtnemer <b>die remote werken</b> dienen gebruik te maken van de apparatuur van Opdrachtnemer. Welke eisen worden gesteld aan deze door Opdrachtnemer in te zetten hardware? En worden benodigde applicaties ter beschikking gesteld aan Opdrachtnemer door de Tweede Kamer?                                                                                                         | Ja, er zijn specificaties en deze worden later met u gedeeld.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 65 | Bijlage 4.1 - Programma van Eisen & Bijlage 1.3 - Prijzenblad |  | 54 en post overig | Naar aanleiding van verbetervoorstellen kan het zijn dat het wenselijk is om aanpassingen aan de Tweede Kamer SMT/ TOPdesk door te voeren. Kan er in "Bijlage 1.3 – Prijzenblad" onder "Omschrijving post – overig" een extra post worden toegevoegd t.b.v "Tarief Functioneel beheer SMT per uur"?                                                                                                       | Niet akkoord. De door u voorgestelde toevoeging maakt geen onderdeel uit van de scope van de Opdracht.                                                                                                                                                                                               |
| 49 | Bijlage 4.1 - Programma van Eisen                             |  | 57 tot 63         | Is er sprake van veel verschillende/afwijkende soorten hardware?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | We werken in principe met een aantal merken, types etc. We werken eraan zoveel mogelijk te standaardiseren.                                                                                                                                                                                          |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |                                                      |   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|------------------------------------------------------|---|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50 | Bijlage 4.1 -<br>Programma van Eisen                 |   | 57 tot 63      | Wie doet de bestellingen van de hardware?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Voorraadbeheer in overleg met de productmanager, tenzij er sprake is van een project. Voorraadbeheer doet een bestelaanvraag en de afdeling inkoop zet deze bestelaanvraag om in een inkooporder.                                                                                                                                                                                               |
| 84 | Bijlage 4.1 -<br>Programma van Eisen                 |   | 63             | Opdrachtnemer voert jaarlijks een complete inventarisatie uit van alle Tweede Kamer eigendommen op de voorraadlocatie(s). Dient deze inventarisatie meegenomen te worden in de op te geven prijs of wordt dit gezien als meerwerk, ofwel niet reguliere dienstverlening?                                                                                                                                                                                                                                                                                       | De inventarisatie dient meegenomen te worden in de op te geven prijs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 85 | Bijlage 4.1 -<br>Programma van Eisen                 |   | 71             | Opdrachtnemer levert support bij verhuizingen vanuit FD. Valt het leveren van support bij de verhuizing binnen de reguliere dienstverlening?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Uw aanname is correct, het gaat hierbij om de werkzaamheden die binnen de reguliere Servicedesk werkzaamheden vallen.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 67 | Bijlage 4.1 -<br>Programma van Eisen                 |   | 73,74,75,76,77 | De PvE eisen 73-77 vallen allen onder het kopje "projecten". Mag aangenomen worden dat alle werkzaamheden die hieruit voortkomen vanuit het aparte projecten budget komen en dus niet opgenomen dienen te worden in de prijs per kamerbewoner?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eisen 73 tot en met 77 hebben betrekking op activiteiten die in een project vallen. Het gaat hier niet om standaard werkzaamheden. Wanneer er sprake is van een project dan zal DA eerst een prijsopgave opvragen en altijd eerst akkoord moeten geven op een project. Deze kosten komen dan ten laste van het projectenbudget.                                                                 |
| 89 | Bijlage 4.1 -<br>Programma van Eisen                 |   | 78             | Voor het opvangen van een piek qua werkzaamheden is het noodzakelijk dat extra medewerkers van Opdrachtnemer beschikbaar zijn en in staat het Servicedesk team te ondersteunen. Met het beschikbaar stellen van hoeveel medewerkers moet rekening worden gehouden? Dienen deze medewerkers bekend te zijn bij en te zijn gescreend door de Tweede Kamer zoals genoemd in eis 8 en 11?                                                                                                                                                                          | 1. Het is aan Opdrachtnemer om te bepalen hoeveel medewerkers hij beschikbaar stelt.<br>2. Uw aanname is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 19 | Bijlage 4.1 -<br>Programma van Eisen                 |   | 80             | Hoe ziet Opdrachtgever het feit dat de transitie kosteloos uitgevoerd moet worden in het kader van een "level playing field" ten opzichte van de huidige leverancier?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De Tweede Kamer verwacht dat de kosten voor de transitie in verhouding tot de geraamde opdrachtwaarde minimaal zijn. Daarnaast is de Tweede Kamer van mening dat de ene opdracht de andere niet is. Een andere leverancier dan de huidige leverancier kan bijvoorbeeld ook voordelen hebben, omdat zijn aanpak anders is en daardoor wellicht beter aansluit bij de nieuwe, gewenste, situatie. |
| 56 | Bijlage 4.1 -<br>Programma van Eisen                 |   | 81             | "Indien de Overeenkomst expireert zal Opdrachtnemer volledig en kosteloos meewerken, bij overdracht / transitie van activiteiten naar de toekomstige opdrachtnemer zodat de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft gedurende de overeengekomen transitieperiode." Deze eis is niet marktconform. Verzoek om 'en kosteloos' te schrappen.                                                                                                                                                                                                          | We begrijpen uw vraag, maar gaan niet akkoord met uw voorstel. De Tweede Kamer verwacht van de inschrijvers dat zij met deze kosten voor de overdracht / transitie rekening houden bij het doen van uw inschrijving. Daarnaast gaan wij ervan uit dat de transitie binnen één maand is afgerond.                                                                                                |
| 90 | Bijlage 4.1 -<br>Programma van Eisen                 |   | 93             | U beschrijft dat bij het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek reacties van kamerbewoners worden gebruikt die gebruik hebben gemaakt van de Servicedesk. Houdt dit in dat de onsite dienstverlening en eventuele self service faciliteiten buiten het klanttevredenheidsonderzoek valt?                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee, on site en SSP is inclusief.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 70 | Bijlage 4.1 -<br>Programma van Eisen                 |   | 93             | "Opdrachtnemer dient voor een representatief beeld van de klanttevredenheid bij minimaal 50% van de Kamerbewoners die gebruik heeft gemaakt van de Servicedesk een reactie te hebben ontvangen op het klanttevredenheidsonderzoek."<br>Opdrachtnemer denkt graag mee met Opdrachtgever om te onderzoeken hoe de respons zo hoog mogelijk komt te liggen.<br>In onze gemiddelde metingen bij klanten ligt dit percentage rond de 20%.<br>Opdrachtnemer stelt voor om de eis aan te passen naar een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een streefpercentage. | Nee, daar gaan wij niet mee akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11 | Bijlage 4.7 -<br>Rapportage juni 2023 -<br>juni 2024 | 1 |                | Linksboven op pagina 1 wordt een overzicht gegeven van het aantal eerstelijns en tweedelijns incidenten. Zijn de tweedelijns incidenten alle incidenten die door de service desk geregistreerd worden en op basis van de aard van het incident doorgezet worden naar de tweedelijns oplosgroepen (o.a Team Gebouw Gebonden diensten en overige oplosgroepen bijvoorbeeld voor applicaties)?                                                                                                                                                                    | Ja, dat is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12 | Bijlage 4.7 -<br>Rapportage juni 2023 -<br>juni 2024 | 1 |                | Linksonder staat een tabel met oplospercentages. Inschrijver doet de aanname dat dit persentage referereert aan de aantallen eerstelijns incidenten van de grafiek linksboven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Uw aanname is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |                                                    |       |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024     | 2 & 3 |                                                | Pagina 2 geeft een overzicht van het aantal standaard wijzigingen en pagina 3 het aantal service verzoeken. In de leidraad paragraaf 1.5.1.1 worden deze twee begrippen synoniem aan elkaar gesteld. Wat is in de rapportage het verschil tussen deze twee begrippen.?                             | Het staat inderdaad niet correct in de aanbestedingsleidraad. Service Verzoeken (request fulfilment volgens ITIL), worden in een andere module geregistreerd dan standaard wijzigingen. Dit is terug te zien in de rapportage.                           |
| 14 | Bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024     | 6     |                                                | Call volume over de dag. Is dit een representatieve dinsdag/woensdag/donderdag (buiten het reces)?                                                                                                                                                                                                 | Ja, over de maand juni 2024                                                                                                                                                                                                                              |
| 15 | Bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024     | 6     |                                                | Call volume over de dag. Wat is het gemiddelde volume op zaterdag/zondag/feestdag?                                                                                                                                                                                                                 | Het gemiddelde is 4 calls.                                                                                                                                                                                                                               |
| 16 | Bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024     | 6     |                                                | De grafiek linksboven bevat het aantal incidenten. Dit volume komt niet 1-op-1 overeen met de grafiek op pagina 1. Wat is de oorzaak?                                                                                                                                                              | Het aantal 1ste en 2e lijns incidenten 828 zijn wel gelijk. Totaal afgehandeld (afgerond staat in de lijst) zijn 850 incidenten, ook van eerdere maand.                                                                                                  |
| 17 | Bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024     | 6     |                                                | De grafiek rechtsboven bevat het aantal activiteiten. Waar is de inhoud van "activiteiten" beschreven?                                                                                                                                                                                             | De inhoud van de activiteiten worden niet in deze rapportage vermeld.                                                                                                                                                                                    |
| 18 | Bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024     | 6     |                                                | De grafiek middenboven bevat het aantal verzoeken. Moeten deze aantallen overeenkomen met de aantallen op pagina 3?                                                                                                                                                                                | Ja, beide zijn 602.                                                                                                                                                                                                                                      |
| 45 | Bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024     |       |                                                | Wat is de verdeling van het aantal tickets per bron en wat is de gemiddelde afhandeltijd?                                                                                                                                                                                                          | Met betrekking tot het aantal activiteiten verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 2. De gemiddelde afhandeltijd is niet beschikbaar.                                                                                                                 |
| 46 | Bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024     |       |                                                | Hoeveel outbound gesprekken worden er gevoerd? Wat zijn hiervan de hoofdredenen?                                                                                                                                                                                                                   | 1. Contact opnemen met de gebruiker: gemiddeld 40 calls per dag.<br>2. Het informeren van de gebruiker en controleren van de geboden oplossing.                                                                                                          |
| 47 | Bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024     |       |                                                | Is er met regelmaat sprake van onverwacht hoog call aanbod (door bij een wijziging of incident), wat met de bezetting op dat moment niet binnen SLA opgevangen kan worden?                                                                                                                         | Dat komt incidenteel voor en wordt per situatie beoordeeld.                                                                                                                                                                                              |
| 48 | Bijlage 4.7 - Rapportage juni 2023 - juni 2024     |       |                                                | Is er sprake van herkenbare/voorspelbare trends in het totale call aanbod (seizoen/promoties/wijzigingen) over de afgelopen x jaar, welke de Inschrijver kan gebruiken om het call aanbod te voorspellen?                                                                                          | Tijdens de recessen is er sprake van minder meldingen. Rondom de Twede Kamer verkiezingen zijn de werkzaamheden rond de uit- en in-stroom van de gebruikers voorspelbaar.                                                                                |
| 51 | Bijlage 4.9 - Dienstverleningsovereenkomst DA 2024 | 4     | 1.2 Serviceniveaus dienstverlening Servicedesk | Onder 'Serviceniveaus dienstverlening Servicedesk' vermeldt u de KPI voor telefonische opnamesnelheid binnen 20 seconden. Welke condities zijn hierop van toepassing? Worden grote volumes aan telefoontjes veroorzaakt door werkzaamheden buiten de invloed van de Servicedesk om ook meegenomen? | 1. Onder normale omstandigheden.<br>2. Als dit niet gehaald wordt, is er ruimte voor kwalitatieve toelichting in de rapportage.                                                                                                                          |
| 52 | Bijlage 4.9 - Dienstverleningsovereenkomst DA 2024 | 4     | 1.2 Serviceniveaus dienstverlening Servicedesk | Onder 'Serviceniveaus dienstverlening Servicedesk' vermeldt u de KPI voor 'Eerste keer opgelost (first time fix)'. Hoe verhoudt deze KPI zich tot meldingen die noodzakelijkerwijs doorgezet moeten worden naar een oplosgroep?                                                                    | De Tweede Kamer verwacht niet dat het percentage first time fix 100% is, maar verwacht dat de nieuwe Opdrachtnemer streeft naar een zo hoog mogelijk percentage. Ook hiervoor geldt dat er ruimte is voor een kwalitatieve toelichting in de rapportage. |