

Algemene informatie

Aanbesteding: Kantoorautomatisering
Aanbestedende Dienst: Gemeenschappelijke Regeling Samenwerkingsverband Noord-Nederland
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf
Artikel 24.1

Vraag:

Art. 24.1 Leverancier is niet gerechtigd zijn verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan Opdrachtgever een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen en waarin uitdrukkelijk wordt gewezen op de gevolgen van een mogelijk beroep op opschorting.

Vraag Contractant wenst de termijn van minimaal 30 dagen te verwijderen uit deze bepaling omdat redelijke termijn voldoende zegt.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever is veelal in grote mate afhankelijk van de leverancier, terwijl het normale wettelijke systeem de leverancier vrij laagdrempelig toestaat zich op opschorting te beroepen. Gelet op de impact moet Opdrachtgever bij een mogelijk beroep op opschorting een redelijke termijn hebben om alsnog aan de verplichtingen te kunnen voldoen en moet Leverancier voorafgaand waarschuwen voor de consequenties daarvan. Opdrachtgever vindt daarvoor een minimale termijn van 30 dagen redelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf - Artikel 5.6

Vraag:

Artikel 5.6

Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats bij Acceptatie door Opdrachtgever.

Vraag: Contractant wenst dit artikel aan te passen naar:

De eigendom van de geleverde Goederen gaat over na volledige betaling, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden die daarmee gepaard gaan. Het risico gaat over op de Opdrachtgever na acceptatie van de Goederen door de Opdrachtgever.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. Aflevering moet nog worden gevolgd door Acceptatie. Acceptatie markeert de eigendomsovergang van een Product en biedt de vereiste legitimatie voor betaling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf - Artikel 11.10

Vraag:

Art. 11.10 Indien Leverancier zich overigens geconfronteerd ziet met omstandigheden die niet voorzien, voorzienbaar noch toerekenbaar zijn en die leiden tot een aanzienlijke verhoging van de kosten van de ICT Prestatie ($\geq 10\%$ van de Vergoeding), zal hij Opdrachtgever daarover informeren. Alsdan zullen Partijen op korte termijn in overleg treden omtrent de vraag of voornoemde situatie zich inderdaad voordoet en zo ja, in hoeverre de kostenverhoging naar redelijkheid en billijkheid zal worden vergoed. Opdrachtgever is gerechtigd om in plaats van toe te stemmen in het vergoeden van de kostenverhoging de ICT Prestatie te beperken of de Overeenkomst te beëindigen. Bij een beëindiging is het bepaalde in artikel 24.6, aanhef en onder (i) van overeenkomstige toepassing.

Vraag Indien Opdrachtgever om deze reden de overeenkomst wenst te beëindigen, wenst Contractant met Opdrachtgever in alle redelijkheid de gevolgen te bespreken en navolging te geven aan de voortgang daarvan (exitplan)

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met, bij beëindiging van de Overeenkomst door genoemde reden(en) in art. 11.10, het in redelijkheid bespreken van de gevolgen en de Opdrachtnemer navolging te laten geven aan de voortgang (exitplan, zie artikel 26).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf - Artikel 19.2

Vraag:

Artikel 19.2

Vraag Contractant wenst dit artikel aan te passen:

Door de huidige uitdagingen op de nationale- en internationale markt(en) als gevolg van (dreigende) conflicten en door macro-economische gebeurtenissen laat de markt zich lastig voorspellen. Als door een gebeurtenis die buiten de invloedssfeer van Contractant zich voordoet, tekort (en), flinke prijs wijzigingen, leveringen worden vertraagd en/of niet meer beschikbaar komen zullen Partijen zo snel mogelijk in gesprek treden om de gevolgen van zo'n gebeurtenis tot het minimum te beperken.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. Het voorstel van Opdrachtnemer maakt niet duidelijk of de voorgestelde tekst dient als volledige vervanging van de tekst van artikel 19.2 van de GIBIT 2023. Daarnaast dekt de voorgestelde tekst inhoudelijk niet dezelfde inhoud af. Zo staat nu in artikel 19.2 GIBIT 2023 dat bepaalde omstandigheden in ieder geval niet als overmacht worden gekwalificeerd. De Opdrachtgever is bij overmacht wel bereid om in gesprek te gaan met de Opdrachtnemer. Graag ontvangt de Opdrachtgever een nieuw voorstel voor aanpassingen aan artikel 19.2

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf - Artikel 20.3

Vraag:

Artikel 20.3 -

Vraag Contractant wenst dit artikel aan te passen naar:

De software en hardware die eigendom zijn van Contractant en/of diens Leverancier die Contractant aan Opdrachtgever beschikbaar stelt in het kader van door Contractant aan Opdrachtgever geleverde diensten blijven

eigendom van Contractant of diens Leverancier. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden voornoemde software te kopiëren, te vermenigvuldigen en/of te openbaren, dan wel aan derden op enigerlei wijze ter beschikking te stellen, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Contractant zal Opdrachtgever een gebruikerslicentie verlenen tegen de daarvoor geldende voorwaarden. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. De voorgestelde aanpassing door Opdrachtnemer houdt onder meer een eigendomsvoorbehoud in op zowel producten als software en is daarmee niet in lijn met de overige GIBIT voorwaarden. Verder is in de voorgestelde formulering geen koppeling opgenomen tussen de duur van de overeenkomst en periodieke vergoedingen. De door Opdrachtnemer voorgestelde tweede zin wordt inhoudelijk al gedekt door de bepaling dat Het Gebruiksrecht voor Opdrachtgever niet het recht omvat om zelf exploitatiehandelingen (zeer breed begrip) te verrichten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf - Artikel 24.2

Vraag:

Art. 24.2 Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen – behoudens de specifieke opzeggingsgronden in de Inkoopvoorwaarden of de Overeenkomst – niet tussentijds worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing). Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van respectievelijk drie (3) maanden voor Opdrachtgever en achttien (18) maanden voor Leverancier.

Vraag: Contractant is van mening dat de wetsebepaling niet wordt uitgesloten.

Tevens is Contractant van mening dat de 18 maanden opzegtermijn gelijk aan dat van Opdrachtgever dient te zijn, tenzij de periode van overgang als beschreven in het Exit plan langer duurt, in dat geval zullen Partijen met elkaar in overleg treden om de opzegtermijn te bepalen.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever is van mening dat met artikel 24.2 van de GIBIT 2023 de toepassing van artikel 7:408 lid 1 BW wel degelijk is uitgesloten. Verder is niet duidelijk welke opzegtermijn Opdrachtnemer voorstelt. Gelet op de impact van opzegging van de overeenkomst voor Opdrachtgever (waaronder het zoeken en de overgang naar een alternatieve leverancier), wenst Opdrachtgever vast te houden aan de opzegtermijn van 18 maanden voor Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf - Artikel 16.3

Vraag:

16.3 Aansprakelijkheid.

Opdrachtnemer wenst de hoogte van de aansprakelijkheid aan te passen naar proportionele waardes en stelt daarom voor om de aansprakelijkheid van Partijen te beperken tot €500.000 per gebeurtenis en waarbij een aaneenschakeling van gebeurtenissen zullen gelden als een gebeurtenis, met een maximum van €1.000.000 per kalender jaar.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Artikel 16.3 wordt aangepast naar: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis en tot €2.000.000 per jaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf
Artikel 20.4

Vraag:

Art. 20.4 Zie begrippen 1.27.

Vraag Contractant is van mening dat het IE op aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur geen Maatwerk is. Opdat er volgens Contractant geen nieuw uniek product ontstaat.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. Het voorstel van Opdrachtnemer sluit niet aan bij de definities in de GIBIT 2023. Opdrachtgever wenst vast te houden aan de definities van de GIBIT 2023 omdat daarin bij de definitie van Maatwerkprogrammatuur het onderscheid tussen een zelfstandig programma enerzijds en aanpassingen of configuraties van Standaardprogrammatuur anderzijds zuiverder wordt gemaakt. Ook configuraties kunnen onder het begrip Maatwerkprogrammatuur vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf
Artikel 16

Vraag:

Artikel 16 - Aansprakelijkheid.

Contractant wenst in het kader van een gezonde bedrijfsvoering de schade te beperken tot directe schade. Contractant is van mening dat het niet redelijk is indirecte en gevolgschade te vorderen zoals winstderving, productieverlies, renteverlies omdat niet omvatbaar is en vooraf niet in absolute waarden is te schatten.

Opdrachtnemer stelt voor het volgende toe te voegen aan dit artikel:

Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte en gevolgschade.

Onder gevolgschade wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan:

- a) Productie-en winstderving en omzetverlies;
- b) Kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade;
- c) Schade aan reputatie en goodwill;
- d) verlies van gegevens

Ingeval van vermogensschade in verband met claims van derden zal deze claim niet hoger zijn dan de aansprakelijkheden zoals opgenomen in dit artikel.

Indien Opdrachtgever Opdrachtnemer in vrijwaring oproept zal Opdrachtgever zich tot het uiterste inspannen om haar medewerking aan Opdrachtnemer te verlenen zodat de schade voor Opdrachtnemer tot minimum wordt beperkt.

Antwoord:

Niet akkoord. Door Opdrachtnemer voorgestelde beperking tot alleen de directe schade levert in de ogen van Opdrachtgever een te grote beperking op van aansprakelijkheid. Dit mede gelet op het feit dat het tekortschieten door Contractant kan leiden tot grote schades bij Opdrachtgever en dat mag worden aangenomen dat Opdrachtnemer zich passend heeft verzekerd. Voor wat betreft het onderscheid tussen directe en indirecte schade wijst Opdrachtgever op het feit dat dit onderscheid in de Nederlandse wet niet voorkomt en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf - Artikel 10.18

Vraag:

Art. 10.18 Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid om, voor zover oorspronkelijk is overeengekomen dat Leverancier geen of slechts onderdelen van het in lid 3 bedoelde Onderhoud verricht, op eerste verzoek van Opdrachtgever alsnog in overleg te treden om te komen tot een Service Level Agreement (SLA).

Vraag Contractant is bereid tot overeenstemming te komen tot een SLA, echter is Opdrachtgever dan ook bereid om de financiële gevolgen te bespreken.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid om bij het in artikel 10.18 bedoelde overleg om te komen tot een SLA, ook de financiële gevolgen te bespreken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf - Artikel 10.14

Vraag:

Art. 10.14.ii Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 34.3 (generieke Dienstverlening op Afstand) – gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen Onderhoud, met dien verstande dat:

- i. er geen sprake is van een tekortkoming van Leverancier in het kader van Onderhoud indien een bepaald Gebrek in een Update en/of Upgrade is verholpen en Opdrachtgever de ingebruikname van die Update of Upgrade weigert;
- ii. Opdrachtgever maximaal 18 maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en/of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen.

Vraag Contractant vindt de periode van 18 maanden lang waarop Opdrachtgever mag achterlopen. Contractant wenst deze termijn te verkorten naar 6 maanden.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever komt tegemoet met maximaal 12 maanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf
Artikel 10**Vraag:**

Art. 10.11 Een verbeterplan als bedoeld in het vorige lid en/of eventueel in de SLA bedongen maatregelen laten de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder begrepen het recht om naast de maatregel de door hem geleden schade te verhalen.

Betaalde sancties (als onderdeel van de afgesproken maatregelen) worden in mindering gebracht op de eventueel te betalen schadevergoeding.

Vraag Contractant wenst dat de bepaling van schade zicht richt tot de directe schade als benoemd in art. 8.1 van de Overeenkomst.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. Door Opdrachtnemer voorgestelde tekst levert in de ogen van Opdrachtgever een te grote beperking op van aansprakelijkheid. Dit mede gelet op het feit dat het tekortschieten door Contactant kan leiden tot grote schades bij Opdrachtgever en dat mag worden aangenomen dat Opdrachtnemer zich passend heeft verzekerd. Voor wat betreft het onderscheid tussen directe en indirecte schade wijst Opdrachtgever op het feit dat dit onderscheid in de Nederlandse wet niet voorkomt en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. De Opdrachtgever is bij overmacht wel bereid om in gesprek te gaan met de Opdrachtnemer. Graag ontvangt de Opdrachtgever een nieuw voorstel voor aanpassingen aan artikel 19.2

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.**Onderwerp:**

13 Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf
Artikel 1

Vraag:

Art. 1 Begrippen 1.27 Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur.

Vraag Contractant is van mening dat aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur geen maatwerk is in die zin dat hierdoor een nieuw uniek product door ontstaat.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. Het voorstel van Opdrachtnemer sluit niet aan bij de definities in de GIBIT 2023. Opdrachtgever wenst vast te houden aan de definities van de GIBIT 2023 omdat daarin bij de definitie van Maatwerkprogrammatuur het onderscheid tussen een zelfstandig programma enerzijds en aanpassingen of configuraties van Standaardprogrammatuur anderzijds zuiverder wordt gemaakt. Ook configuraties kunnen onder het begrip Maatwerkprogrammatuur vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Deel A Beschrijvend document EA Kantoorautomatisering SNN.pdf K3 Pro-actief Partnerschap en Servicemanagement

Vraag:

Hoe borgt de aanbestedende dienst dat op het gebied van service management een gelijk speelveld bestaat en de huidige leverancier geen kennisvoorsprong heeft? Kan aanbestedende dienst de verbeterpunten voor

de huidige leverancier delen?

Antwoord:

De uitgevraagde aspecten onder K3 Pro-actief Partnerschap en Servicemanagement hebben betrekking op de werkwijze van de inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Deel A Beschrijvend document EA Kantoorautomatisering SNN.pdf K3 Pro-actief Partnerschap en Servicemanagement

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven hoe de dienstverlening door de huidige leverancier voor deze scope wordt beleefd? En kan aanbestedende dienst aangeven op welke wijze het partnerschap en de pro-actieve houding op dit moment worden ingevuld?

Het antwoord op deze vraag stelt ons in staat om duidelijke verbetervoorstellen te doen te opzichte van de huidige dienstverlening.

Antwoord:

De uitgevraagde aspecten onder K3 Pro-actief Partnerschap en Servicemanagement hebben betrekking op de werkwijze van de inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Deel A Beschrijvend document EA Kantoorautomatisering SNN.pdf 3.2.2.
pagina 16

Vraag:

Opdrachtnemer is al jaren Microsoft Silver Partner en zit op dit moment in de transitie om de Microsoft Solution Partner status te verkrijgen. Kan aanbestedende dienst aangeven of hiermee wordt voldaan aan de eisen voor technische beroepskwalificaties?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met een Silver of Gold partner status.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Deel A Beschrijvend document EA Kantoorautomatisering SNN.pdf 1.5
Planning

Vraag:

Opdrachtnemer is van mening dat de tijd tot het stellen van vragen voor partijen die via de publicatie kennis hebben genomen van de aanbesteding te kort is. Binnen zevenenhalve werkdag moeten opdrachtnemers de stukken identificeren, bestuderen, intern kwalificeren, een volledig team samenstellen en (alle) vragen opstellen. Dit geeft partijen die vooraf op de hoogte waren van de aanbesteding een relatief voordeel. Inschrijver wil aanbestedende dienst dan ook verzoeken om ook in NvI2 nieuwe vragen toe te staan. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel om nieuwe vragen te

ontvangen voor de tweede Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Deel A Beschrijvend document EA Kantoorautomatisering SNN.pdf 1.5
Planning

Vraag:

Opdrachtnemer wil graag een optimale aanbidding maken voor SNN, de huidige tijdsplanning staat dit echter in de weg. Nota van Inlichtingen 2 kan wijzigingen met zich mee brengen die impact hebben op de scope, juridische kaders en dienstverlening. De impact hiervan moet gedurende de kerstperiode worden verwerkt hetgeen ons inziens niet strookt met de Gids Proportionaliteit. Kunt u de indiening van de inschrijving naar 27 januari verschuiven zodat wij de juiste mensen kunnen inzetten voor de beantwoording?

Antwoord:

"De Opdrachtgever past de planning aan:

Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen nr. 2: woensdag 18 december 2024

Sluiting inschrijvingstermijn: dinsdag 14 januari 2025 14:00uur.

Dit wordt ook verwerkt in Tendered. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 6 overzicht service requests 3.2 gebruikersbeheer

Vraag:
Er zijn in een jaar 116 onboarding en 68 offboarding tickets gemeld. Zijn deze aantallen representatief voor de contractperiode?

Antwoord:
Ja, deze aantallen zijn representatief, echter kunt u aan deze aantallen geen rechten ontleen. Wegens een hoog verloop afgelopen jaar zijn er veel on- en offboardingen geweest. De verwachting voor 2025 is dat deze aantallen iets lager zullen liggen dan 2024.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 4 programma van Eisen Authenticatie (6)

Vraag:
In hoeverre is MFA nu ingericht / in gebruik ? Dit in verband met gebruiker-ondersteuning en migratie

Antwoord:
De MFA is nu al in gebruik. Het is momenteel zo ingericht dat de Authenticator app gebruikt moet worden bij thuiswerken. Bij het werken op het kantoor van SNN komt dit minder vaak voor, omdat je werkt op het netwerk van SNN. Het is niet zo ingesteld dat bij elke nieuwe inlog je de Authenticator app nodig hebt. MFA wordt afgedwongen door Conditional Access.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 6 1.1 hardware

Vraag:

Wat is de functie en ouderdom van SNN-OFFSITEBACKUP?

Antwoord:

"SNN-OFFSITEBACKUP is geen hardware maar een virtuele machine van DuoCast in het Datacenter in Amsterdam.

Deze wordt sinds de migratie alleen nog maar gebruikt voor de backup van Medewerkers uit dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Deel A 1.3.3 - Scope

Vraag:

Een gedeelte van de on-prem hardware is out of support. Dienen we de vervanging mee te nemen ?

Antwoord:

Nee, hiervoor hoeft geen vervanging meegenomen te worden. Inmiddels is de on-prem hardware naar de cloud gemigreerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

21 nov. 2024

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Deel A 1.3 - 13 servers

Vraag:

In bijlage 6 (device type: 'server') zie opdrachtnemer slechts 11 servers. Klopt het aantal van 11 servers?

Antwoord:

"Nee, het zijn er inmiddels 7. Na de migratie naar Azure zijn de volgende virtuele machines overgebleven:

SNN-AD-01 Domain Controller | ADSync (VM in Azure)

SNN-APP01 FTP -server (VM in Azure)

SNN-AVD-0 Azure Virtual Desktop [offline] (VM in Azure)

SNN-AVD-1 Azure Virtual Desktop (VM in Azure)

SNN-MAN01 Beheerserver (VM in Azure)

SNN-NAV2013 Navision 2013 (VM in Azure)

SNN-OFFSITEBACKUP backup van medewerkers uit dienst (VM Duocast in DC Amsterdam)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 21 nov. 2024

Ref.nr.
24

Onderwerp:
PvE punt 15

Vraag:

In punt 15 van het programma van eisen wordt er gesteld dat er een maximum hersteltijd van een “zwaar incident” maximaal 4 uur mag duren. Wat zijn de gevolgen bij een overschrijding van de maximale 4 uur?

Antwoord:

Bij overschrijding van de maximale 4 uur geldt niet nakoming van de contractvoorwaarde

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 22 nov. 2024

Ref.nr.
25

Onderwerp:
PvE punt 33

Vraag:

1. In punt 33. van het programma van eisen wordt er dat de maximaal afhandeling van standaard wijzigingen binnen maximaal één (1) dag te zijn verwerkt. Kan dit naar 3 dagen?

Antwoord:

Niet akkoord. De opdrachtgever is van mening dat standaard wijzigingen binnen één dag opgelost kan en moet zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -**Beantwoord op:** 22 nov. 2024**Ref.nr.**

26

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijzenblad - tabblad Totale kosten

Vraag:

In het prijzenblad op regel 12 en 13 vraagt opdrachtgever bij het onderdeel periodieke omgevingskosten de prijs voor storage\data opslag en back-up restore opslag. Kan opdrachtgever aangeven met hoeveel GB\TB storage\data opslag en back-up restore opslag opdrachtnemer rekening moet houden?

Antwoord:

"

Omvang van de Microsoft 365 back-up is 4,3 TB. De back-up van de VM's bedraagt 1,39 TB. De totale backup storage is 5,69 TB. Voor verdere toelichting zie het antwoord op vraag 32. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -**Beantwoord op:** 18 dec. 2024**Ref.nr.**

27

Onderwerp:

NvI1 - referentienummer 9

Vraag:

Inschrijver wenst in reactie op het antwoord van opdrachtgever het volgende toe te voegen aan Artikel 16.1:

"Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de volgende schades:

- a) Productie-en winstderving en omzetverlies;
- b) Kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van indirecte schade;
- c) Schade aan reputatie en goodwill;
- d) verlies van gegevens

Ingeval van vermogensschade in verband met claims van derden zal deze claim niet hoger zijn dan de aansprakelijkheden zoals opgenomen in dit artikel.

Indien Opdrachtgever Opdrachtnemer in vrijwaring oproept zal Opdrachtgever zich tot het uiterste inspannen om haar medewerking aan Opdrachtnemer te verlenen zodat de schade voor Opdrachtnemer tot minimum wordt beperkt."

Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

"

Niet akkoord. Door Opdrachtnemer voorgestelde uitsluitingen leveren in de ogen van Opdrachtgever alsnog een te grote beperking op van aansprakelijkheid. Het tekortschieten door Contractant kan op alle genoemde subpunten leiden tot grote schades bij Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt als geschiktheidseis dat Opdrachtnemer dat hij zich hiervoor passend heeft verzekerd. Voor wat betreft het gebruik van de term indirecte schade, verwijst opdrachtgever nogmaals naar hetgeen daarover bij NvI1 als reactie op artikel 16 is opgemerkt."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 18 dec. 2024

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Concept Raamovereenkomst - Artikel 3 - 2

Vraag:

In het kader van een gezonde bedrijfsvoering stelt inschrijver voor om de eenmalige (transitie)-kosten in rekening te brengen volgens het volgende schema:

- 1e termijn 30% Bij opdrachtverstrekking
 - 2e termijn 30% Bij 30% gereed werk
 - 3e termijn 30% Bij 60% gereed werk
 - 4e termijn 10% Bij oplevering
- Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord. Conform de voorwaarden in de conceptovereenkomst, dienen de transitiekosten volledig achteraf gefactureerd te worden, na voltooiing van de prestatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

18 dec. 2024

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).pdf - Artikel 19.2

Vraag:

Contractant wenst het volgende toe te voegen aan 19.2 Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

"Partijen zijn zich er van bewust dat (actuele) uitdagingen op de nationale- en internationale markt(en) als gevolg van (dreigende) conflicten en door macro-economische gebeurtenissen kunnen leiden tot onvoorspelbaarheid in de markt. Als door een gebeurtenis, die buiten de invloedsfeer van Contractant ligt, de volgende situaties ontstaan: tekort(en), flinke prijs wijzigingen, vertraging van leveringen en/of het niet meer beschikbaar komen; zullen Partijen zo snel mogelijk in gesprek treden om de gevolgen van zo'n gebeurtenis tot het minimum te beperken."

Antwoord:

"

Niet akkoord. Het gewijzigde voorstel van Opdrachtnemer wijkt in essentie niet af van het vorige voorstel. De bij de NvI1 genoemde gronden om niet akkoord te gaan, gelden ook voor het gewijzigde voorstel. Opdrachtgever doet het volgende als tegenvoorstel:

Aanvullend op artikel 19.2 komen partijen overeen dat bij overmacht aan de zijde van opdrachtnemer als gevolg van (dreigende) conflicten en macro-economische gebeurtenissen die leiden tot tekort(en), flinke prijswijzigingen, vertraging van leveringen en/of het niet meer beschikbaar komen van leveringen, partijen op korte termijn in overleg treden omtrent de vraag of voornoemde situatie zich inderdaad voordoet en zo ja, om de gevolgen van de overmacht tot een minimum te beperken. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 -

Beantwoord op:

18 dec. 2024

Ref.nr.

30

Onderwerp:

NvI1 - vraag 2

Vraag:

NvI1 vraag 2 - Inschrijver ziet hier een situatie waarbij het eigendom van goederen is over gegaan, maar zij nog geen betaling heeft ontvangen. Zij wil dit risico beperken. Kan opdrachtgever directe betaling na acceptatie van de goederen opnemen in de overeenkomst of een voorstel doen deze periode uit te sluiten en / of te beperken?

Antwoord:

"

Niet akkoord. Opdrachtgever wenst niet af te wijken van de bepalingen hierover in de GIBIT 2023. Opdrachtgever ziet het door opdrachtnemer genoemde risico als een normaal ondernemersrisico."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 18 dec. 2024

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Programma van Eisen - eis 25

Vraag:

Eis 25. Kan opdrachtgever in detail delen welke apparatuur er aanwezig is / zal zijn in de meeting rooms? Met welke systemen (en versies) moeten de werkplekken geïntegreerd worden en blijven?

Antwoord:

"De vergaderruimtes ""Oranjewoud"", ""Het Kasteel"" en ""Goudkantoor"" beschikken over ieder een Yealink-core2kit apparaat, draaiend op Windows OS met momenteel de volgende versie:

Teams Admin Agent

2023.8.7.1

Windows Operating System

10.0.22631.4460

Teams

5.2.115.0

De vergaderruimte Hindeloopen beschikt over een Yealink-meetingbar A20, draaiend op Android met momenteel de volgende versie:

Teams Admin Agent

1.0.0.202407050618.product

Firmware

133.320.0.46

Company Portal

5.0.5484.0

OEM Agent

1.15.0.23011316

Teams

1449/1.0.96.2024042606"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 18 dec. 2024

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Programma van Eisen - eis 26

Vraag:

Eis 26 - Kan opdrachtgever informatie delen over de huidige techniek, processen, omvang en de ontwikkeling van de backups?

Antwoord:

"Microsoft 365 back-up

Dit gebeurt met Veeam door de huidige leverancier en gaat naar een datacenter in Nederland.

Wij back-uppen de gehele Microsoft Organisatie en bevat:

- Exchange Online
- Sharepoint
- OneDrive
- Teams

De ingestelde retentie is 1 jaar.

4,3 TB zit nu in de backup.

Backup VM's

Elke dag om 0:30 uur (UTC +01:00) worden met Azure Backup 6 Azure VMs geback-upt naar een Azure Vault locatie in West Europa.

De retentie is 30 dagen.

De back-upomvang is op dit moment 1,39 TB

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 18 dec. 2024

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Programma van Eisen - eis 10

Vraag:

"De Opdrachtnemer garandeert dat bij storingen en calamiteiten de technici binnen 60 minuten aanwezig zullen zijn op de getroffen locatie.". Inschrijver stelt voor om hier een onderscheid te maken in calamiteiten binnen en buiten kantooruren en deze eis enkel binnen kantooruren van toepassing te laten zijn. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord om onderscheid te maken in storingen en calamiteiten binnen en buiten kantooruren. Daarom wordt de eis aangepast naar "De Opdrachtnemer garandeert dat bij calamiteiten, binnen kantooruren, de technici binnen 60 minuten aanwezig zullen zijn op de getroffen locatie en starten met het oplossen van deze calamiteit(en). Bij storingen binnen kantooruren garandeert de Opdrachtnemer om binnen 60 minuten te starten met het oplossen van deze storingen. Bij storingen en calamiteiten buiten kantooruren start Opdrachtnemer binnen 60 minuten met het oplossen van deze calamiteiten en storingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 18 dec. 2024

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 10

Vraag:

"De Opdrachtnemer garandeert dat bij storingen en calamiteiten de technici binnen 60 minuten aanwezig zullen zijn op de getroffen locatie.". Opdrachtnemer maakt in deze eis geen onderscheid in de zwaarte / prioriteit van de storing. Uitgaande van de begrippenlijst in Deel A ziet inschrijver deze eis als te zwaar voor Storingen ("Een afwijking in het normale gedrag van een systeem of onderdeel daarvan."). Kan opdrachtgever deze eis voor storingen laten vervallen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord om onderscheid te maken in storingen en calamiteiten binnen en buiten kantooruren. Daarom wordt de eis aangepast

naar "De Opdrachtnemer garandeert dat bij calamiteiten, binnen kantooruren, de technici binnen 60 minuten aanwezig zullen zijn op de getroffen locatie en starten met het oplossen van deze calamiteit(en). Bij storingen binnen kantooruren garandeert de Opdrachtnemer om binnen 60 minuten te starten met het oplossen van deze storingen. Bij storingen en calamiteiten buiten kantooruren start Opdrachtnemer binnen 60 minuten met het oplossen van deze calamiteiten en storingen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 18 dec. 2024

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 10

Vraag:

"De Opdrachtnemer garandeert dat bij storingen en calamiteiten de technici binnen 60 minuten aanwezig zullen zijn op de getroffen locatie.". Inschrijver stelt voor om dit te wijzigen in opdrachtnemer start bij storingen en calamiteiten binnen 60 minuten met het oplossen van deze storingen. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord om onderscheid te maken in storingen en calamiteiten binnen en buiten kantooruren. Daarom wordt de eis aangepast naar "De Opdrachtnemer garandeert dat bij calamiteiten, binnen kantooruren, de technici binnen 60 minuten aanwezig zullen zijn op de getroffen locatie en starten met het oplossen van deze calamiteit(en). Bij storingen binnen kantooruren garandeert de Opdrachtnemer om binnen 60 minuten te starten met het oplossen van deze storingen. Bij storingen en calamiteiten buiten kantooruren start Opdrachtnemer binnen 60 minuten met het oplossen van deze calamiteiten en storingen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 18 dec. 2024

Ref.nr.

36

Onderwerp:

NvI1 - referentienummer 25

Vraag:

In relatie met artikel 24.9 - ontbinding, leidt het antwoord op NvI1 vraag 24 "Bij overschrijding van de maximale 4 uur geldt niet nakoming van de contractvoorwaarde" tot een onacceptabel risico voor opdrachtnemer.

Inschrijver wenst de gevolgen van een overschrijding in een SLA vast te leggen zonder direct een 'niet nakoming' en de dreiging van een mogelijke 'ingebrekestelling' te moeten overwegen.

Calamiteiten hebben vaak geen eenduidige oorzaak en inschrijver stelt voor het oplossen (middels workarounds) te prioriteren en een 'root cause analysis' op te nemen in de DAP / SLA.

Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord. De Opdrachtgever wil de Opdrachtnemer tegemoetkomen: bij twee maal en vaker een overschrijding van de maximale 4 uur voor het oplossen van een zwaar incident geldt niet nakoming van de contractvoorwaarde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 -

Beantwoord op: 18 dec. 2024