

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Scheiding maken tussen beheer op de cloud omgeving en de hardware	Is het mogelijk om het contract voor beheer op IT en beheer op hardware te scheiden? wij leveren zelf geen hardware.	SWOV wenst één contract en een totaaloplossing. Voor het leveren van hardware kunt u gebruik maken van een onderaannemer.
2	Budget	Is het budget een hard feit? wij zien uit ervaring dat dit bedrag laag is.	Budget is een hard feit, inschrijvers dienen hiermee rekening te houden bij het opstellen van de inschrijving.
3	Opzegging (juridisch)	Bijlage 5 – Conceptovereenkomst, artikel 4.2 Een opzeggingstermijn van zes maanden is ongebruikelijk en onwenselijk. Is SWOV bereid om een opzegtermijn van één jaar in acht te nemen?	Niet akkoord. Wel is SWOV bereid een opzegtermijn van 9 maanden te hanteren. De overeenkomst wordt op dit punt aangepast.
4	Ontbinding (juridisch)	Bijlage 1 – ARBIT 2022, artikel 59.7 Het is ongebruikelijk en onwenselijk over te gaan tot ontbinding zonder voorafgaande ingebrekestelling. Gelet op het voorgaande verzoeken wij SWOV de tekst van artikel 59.7 te vervangen door: "Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, kan Opdrachtgever de Overeenkomst na voorafgaande ingebrekestelling, buiten rechte ontbinden." Kan SWOV hiermee instemmen?	Niet akkoord. Dit ligt immers aan de omstandigheden van het geval. SWOV zal altijd de redelijkheid in acht nemen en niet overgaan tot ontbinding zonder voldoende mogelijkheid tot herstel te hebben gegeven.
5	Aansprakelijkheid (juridisch)	Bijlage 1 – ARBIT 2022, artikel 26.4 De vier uitzonderingsgronden van het bepaalde over aansprakelijkheid in dit artikel zijn met uitzondering van sub b geen gronden die wettelijk worden beperkt. De omstandigheid in sub a wordt al gedekt door artikel 26.2. De omstandigheden uit sub c en d worden gedekt door 26.3. Gelet op het voorgaande verzoeken wij SWOV de tekst van artikel 26.4 te vervangen door: "De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel." Kan SWOV hiermee instemmen?	Akkoord.
6	Aansprakelijkheid (juridisch)	Bijlage 1 – ARBIT-2022, artikel 26.3 De gehanteerde staffel bevat een hogere aansprakelijkheid dan die normaliter overeenkomen wordt met opdrachtgevers. Gelet op het voorgaande verzoeken wij SWOV de tekst van artikel 26.3 te vervangen door: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste, éénmaal de hoogte van de Jaarvergoeding. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Kan SWOV hiermee instemmen?	Niet akkoord. Voor artikel 26.3 wordt hetzelfde maximum aangehouden als artikel 26.2, namelijk €1.250.000 per gebeurtenis. Wel wordt voor zowel artikel 26.2, 26.3 en 26.4 de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal €2.500.000 per jaar.

7	Aansprakelijkheid (juridisch)	Bijlage 1 – ARBIT-2022, artikel 26.1 De reikwijdte van de aansprakelijkheid is groter dan die normaliter overeenkomen wordt met opdrachtgevers. Gelet op het voorgaande verzoeken wij SWOV de volgende tekst in artikel 26.1: "voor de door deze aldus gelden en/of te lijden schade" te vervangen door: "voor de door deze aldus direct geleden schade". Kan SWOV hiermee instemmen?	Akkoord.
8	Geheimhouding (juridisch)	Bijlage 1 – ARBIT-2022, artikel 17.5 Een dergelijk boetemechanisme is onwenselijk. Is SWOV bereid dit mechanisme achterwege te laten, of de boete in mindering te brengen?	Artikel 17.5 wordt als volgt aangepast: De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,- per overtreding, met een jaarmaximum van €50.000,-.
9	Garantie (juridisch)	Bijlage 1 – ARBIT-2022, artikel 12.4 Is het mogelijk om af te spreken dat dit slechts voor directe schade geldt?	Akkoord.
10	Facturering en acceptatie (juridisch)	Bijlage 1 – ARBIT-2022, artikel 11.2 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om pas op de 30ste dag de oplevering c.q. aflevering te accepteren en daarna begint de betalingstermijn pas te lopen. Dat houdt in dat betalingen pas na 60 dagen na oplevering c.q. aflevering afgerond mogen worden. Normaliter hanteren wij 30 dagen, kan derhalve de Acceptatie van de Prestatie naar 15 dagen worden teruggebracht?	Niet akkoord. Het betreffen maximale termijnen. Wel doet SWOV haar uiterste best om de acceptatie en betaling zo snel als mogelijk te verwerken.
11	Intellectuele eigendomsrechten (juridisch)	Bijlage 1 – ARBIT-2022, artikel 8.5, 8.6 en 8.7 De ARBIT-2022 spreekt over een (gestelde) inbreuk. Het geeft Opdrachtgever onder andere een ontbindingsmogelijkheid op grond van een beweerdelijke schending. Het betreft dus geen bewezenverklaring. Ontbinding op basis van een bewering is een te lage drempel voor ontbinding. Gelet op het voorgaande verzoeken wij u dit slechts te laten gelden voor een bewezen inbreuk. Kan SWOV hiermee instemmen?	Akkoord.
12	Subverwerker (juridisch)	Bijlage 2 – Subverwerkersovereenkomst, artikel 7 Het kan zich voordoen dat wij gebruik maken van een subverwerker met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Kunt u de volgende zinsnede laten vervallen: "met inachtneming van het bepaalde in artikel 23 van de ARBIT-2022"?	Niet akkoord. Artikel 23 geldt ingeval sprake is van onderaanneming.
13	Beoordelingsteam	Uit hoeveel personen en welke rollen bestaat het beoordelingsteam van SWOV?	Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 personen, waarbij de volgende rollen zijn vertegenwoordigd: directie, juridisch adviseur, ICT medewerker.
14	Onderaannemers type I en II	In het Aanbestedingsleidraad wordt in paragraaf 3.1.1 aangegeven dat voor een onderaannemer type II een UEA ingediend moet worden. Een onderaannemer type II betreft een onderaannemer op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet. Een UEA van de onderaannemer is dan niet nodig. Bij een onderaannemer type I staat in paragraaf 3.1.1 van het Aanbestedingsleidraad niet vermeld dat de onderaannemer een UEA hoeft te overleggen. Een onderaannemer type I betreft een onderaannemer op wier draagkracht de ondernemer wel een beroep doet. Een UEA van de onderaannemer is dan wel nodig. In paragraaf 3.2 staat dat zowel een onderaannemer type I als type II een UEA moeten invullen en overleggen. Kan SWOV bevestigen dat voor een onderaannemer type I wel een UEA overlegt moeten worden en voor een onderaannemer type II niet?	Voor een onderaannemer type I dient u een UEA bij inschrijving te overleggen. Dit geldt niet voor een onderaannemer type II.

15	Prijzenformulier	Opdrachtgever vraagt in het prijzenformulier 'Cloud workloads' om maandelijkse kosten per eenheid te delen voor extra TB's. Er zijn echter vele varianten mogelijk in prijs voor 1 TB opslag die bijv. niet allemaal dezelfde toegankelijkheid hebben (hot storage, cold storage, archive storage). Kunt u dit specifieker aangeven of opsplitsen? Anders bestaat het risico dat aanbieders verschillende prijzen invullen die niet goed vergelijkbaar zijn.	Extra TB's zijn altijd hot storage, dat is nieuwe data die meteen geanalyseerd gaat worden. Voor de aanwezige data: NAS Den Haag 60 TB; 15TB hot, rest archive NAS datacenter Klasse4 90TB, 90 TB hot
16	PvE 33	Opdrachtnemer zorgt dat alle platform services continu zijn voorzien van de meest recente versies van besturingssysteem. De Opdrachtnemer hanteert daarbij een strategie zoals door SWOV voorgeschreven in het IB beleid. Is dit beleid in te zien?	Het IB beleid is op te vragen via de berichtenmodule van TenderNed.
17	PvE 29	Bij uitdiensttreding zal de offboarding procedure zoals die geldt bij SWOV gevolgd worden. Kunt u hiervan een voorbeeld aanleveren?	Ja, zie bijlage On en offboarding SWOV
18	PvE 28	Bij indiensttreding zal de onboarding procedure zoals die geldt bij SWOV gevolgd worden. Kunt u hiervan een voorbeeld aanleveren?	Ja, zie bijlage On en offboarding SWOV
19	PvE 27	Opdrachtnemer richt een hardware vervangingsprocedure met grijpvoorraad in. Kunt u aangeven tot welke hardware dit beperkt is?	Ja, werkplekken: toetsenbord, muis, dockingstation, laptops, monitor.
20	PvE 18	In eis 18 geeft u aan dat Opdrachtnemer aan de eis zal voldoen om on-site backup en restore van persistente data en configuratie-instellingen binnen de centrale voorzieningen te verzorgen. Kunt u aangeven wat de omvang van de huidige backup is?	VM's Den Haag > NAS datacenter : Opslag incl retentie = 11.4TB NAS Den Haag > NAS datacenter : Opslag = 51.7TB Microsoft 365 Cloud > NAS (leverancier) datacenter : Opslag incl retentie = 10TB Datacenter: Klasse4 VM's > NAS backup : Opslag incl retentie = 850GB Klasse4 SQL > NAS backup : Opslag incl retentie = 9.55TB Klasse4 NAS > NAS backup : Opslag = 122TB
21	Algemeen	Zijn de rollen functioneel beheer, (technisch) applicatiebeheer belegd binnen uw organisatie?	Ja, deze rollen zijn binnen SWOV belegd.
22	Algemeen	Kunt u aangeven welk maintenancewindow van toepassing is?	Op dit moment is dat elke eerste maandag van de maand van 19u - 22u, maar daar is overleg over mogelijk. SWOV maakt hier graag na contractondertekening afspraken over in de vorm van een DAP, waarbij van belang is dat de continuïteit van de dienstverlening is geborgd.
23	Algemeen	Kunt u aangeven hoeveel maal per jaar beheer op locatie benodigd is geweest?	Momenteel is dit 10x per jaar op locatie. Het is aan de inschrijver om hier een passende en praktische invulling voor SWOV aan te geven in de uitwerking op prijs en kwaliteit.
24	Algemeen	Kunt u aangeven hoeveel incidenten er momenteel op jaarbasis van toepassing zijn?	Wat betreft de huidige situatie zijn ongeveer 160 incidenten op jaarbasis van toepassing.

25	Kerncompetenties	Voor kerncompetentie 1 wordt aantoonbare ervaring met werkplek- en applicatiebeheer gevraagd voor minimaal 50 werkplekken binnen één organisatie waarvan de ICT-omgeving is ingericht conform de beveiligingseisen zoals gesteld in NEN 7510 of vergelijkbaar. NEN 7510 richt zich specifiek op de zorgsector. SOC 2 is een certificering die zich onder andere richt op de beveiliging van klantgegevens die door serviceorganisaties worden beheerd en is daardoor meer generiek maar qua structuur en diepgang vergelijkbaar. Ziet SWOV het werken onder een SOC 2 accreditatie als ‘vergelijkbaar’?	Het is aan de inschrijver om de vergelijkbaarheid aan NEN 7510 aan te tonen in de inschrijving. Wat betreft SOC 2, dient u te beschrijven hoe SOC 2 is uitgevoerd en nageleefd en op welke wijze dit vergelijkbaar is met 7510. Indien u de vergelijkbaarheid niet kunt aantonen, wordt uw inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.
26	Prijzenformulier	Zijn de genoemde maximum budgetten alleen van toepassing op het prijzenblad of gelden deze ook tijdens de operationele fase? De achterligende gedachte achter de vraag is: kunnen deze bedragen als gevolg van door SWOV gewenste uitbreidingen of wijzigingen worden overschreden, of geldt dan ook het genoemde maximum bedrag?	De maximum budgetten zijn ook van toepassing tijdens de operationele fase. Voor jaar 1 geldt een maximum van €200.000,-. Daarna geldt een maximum van gemiddeld €175.000.- per jaar. Natuurlijk vallen zaken die buiten scope vallen niet binnen dit budget.
27	Aanbestedingsleidraad - Microsoft licenties via SURF	Om het juiste advies te geven over de security eisen, kan het zijn dat het advies is om gebruik te maken van een andere (lees duurdere) Microsoft licentie. De Microsoft licenties zijn buiten scope van de opdracht. Hoe wil de aanbestedende partij met dit onderwerp en de bijbehorende kosten om gaan?	SWOV is van mening dat de aanbesteding hierin voorziet met een passende prijs/kwaliteit verhouding. Indien inschrijver van oordeel is dat andere Microsoft licenties gebruikt dienen te worden, dan dient inschrijver dit te motiveren in de uitwerking op kwaliteit.
28	Aanbestedingsleidraad - Microsoft Azure Consumptie	Wordt de toekomstige Microsoft Azure consumptie afgenomen via SURF? Indien ja, is SWOV zich bewust van de kosten die dit met zich mee zal brengen en de beperkte oplossingsrichting die hiermee gecreëerd wordt? Indien nee, hoe wil SWOV met de te maken cloudkosten om gaan, daar waar we deze niet terug zien in de omvang begroting.	SWOV is van mening dat de aanbesteding hierin voorziet met een passende prijs/kwaliteit verhouding. U kunt uw voorstel en daarmee uw onderscheidend vermogen verwerken in de uitwerking op het gunningscriterium kwaliteit en prijs. Daarnaast dient u conform PvE een product-diensten catalogus bij uw inschrijving te voegen.
29	Aanbestedingsleidraad - Kerncompetentie 4	Hoe staat SWOV tegenover een advies om slechts gedeeltelijk of helemaal niet naar Azure te migreren, gezien de beperkingen van het plafondbedrag?	U verwijst in uw vraag naar kerncompetentie 4, volgens SWOV is dit niet correct. Indien uw vraag niet over kerncompetentie 4 gaat, is het antwoord: Het is aan de inschrijver om hier invulling aan te geven. SWOV staat open voor ideeën binnen de kaders zoals omschreven in de aanbestedingsstukken.
30	Rechtsgeldig ondertekenen prijzenblad	In paragraaf 4.3 van het Aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat het prijzenblad rechtsgeldig ondertekend moet worden. Inschrijver ziet geen ondertekenvak/-sectie in het prijzenblad. Waar en hoe dient inschrijver het prijzenblad te ondertekenen?	U dient het prijzenblad ook in PDF aan te leveren, deze versie dient een ondertekening van een tekenbevoegd persoon uit uw organisatie te bevatten op het tabblad waarbij de totaalprijs vermeld staat (tabblad Totalen)
31	Voorraad hardware	Heeft SWOV een voorraad aan relevante hardware?	Ja, los van de reeds opgegeven hardware in de 'huidige situatie' zijn er natuurlijk momenteel werkplekken in gebruik (laptops, schermen, etc.). Deze zijn eigendom van SWOV. De waarde daarvan bedraagt per 1 januari 2025: € 52k. € 35k aan persoonsgebonden werkplekken, waarvan de twee-derde aangeschaft in 2024 (€ 24k). En € 17k aan vergaderkamers (interactieve belsystemen) - aangeschaft in 2023. Alle bedragen zijn exclusief btw.
32	Aanpassing prijzenblad	Prijzenblad	Het prijzenblad is op 2 punten aangepast en als nieuwe bijlage (Bijlage 12 Prijzenblad gewijzigd na NvI I) gevoegd aan deze nota. De wijzigingen betreffen het plafondbedrag (verlaagd naar €200.000) en tabblad Transitiekosten (alle kosten transitie tellen mee in de prijs). Van belang is dat alle kosten voor de transitie worden meegenomen in het prijzenblad, dus ook hetgeen u uitwerkt in kwalitatief sub-gunningscriterium 2 Transitieplan. Dit geldt overigens voor alle sub-gunningscriteria.