

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT Managed Service Provider
Aanbestedende Dienst: Ontwikkelingsmaatschappij Oost Nederland NV (Oost NL)
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Aanbestedingsdocument

Vraag:

Paragraaf 1.4 - Strategisch IT-advies: SLA &KPI's; 100% detectie van ongeautoriseerde applicaties. Dit is vanuit opdrachtnemer het streven, echter onmogelijk om vast te leggen in de SLA/KPI. Gaat opdrachtgever akkoord met een aanpassing van de KPI naar: "Het streven is een 100% detectie van ongeautoriseerde applicaties"?

Antwoord:

De opdrachtgever gaat akkoord met deze aanpassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Aanbestedingsdocument

Vraag:

Paragraaf 1.4 - Servicedesk en ondersteuning: U vraagt om AI-gedreven monitoring voor snelle detectie en preventie van problemen. Er zijn ook andere mogelijkheden dan AI-gedreven monitoring om dit te bewerkstelligen. Gaat opdrachtgever akkoord met andere mogelijkheden dan

AI-gedreven monitoring die wel de wens van snelle detectie en preventie van problemen invullen?

Antwoord:

De opdrachtgever gaat akkoord met deze aanpassing. Mits de aanpak zorgt voor een snelle detectie en response.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

Paragraaf 1.4 - Beveiliging en Compliance. U verwacht 24/7 monitoring en geautomatiseerde incidentrespons. Bedoelt u hiermee 24/7 eyes on screen? Zo niet, kunt u dan toelichten wat u bedoelt?

Antwoord:

Wij verwachten geen 24x7 'eyes on screen'-bewaking, maar wel 24x7 automatische monitoring met geautomatiseerde respons. Bij kritieke incidenten verwachten wij daarnaast een snelle en adequate opvolging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

Paragraaf 1.4 - Hyper-V en Vmware komen te vervallen. Kunt u aangeven wanneer verwacht wordt dat deze producten komen te vervallen binnen uw IT infrastructuur?

Antwoord:

De verwachting is dat dit in Q1- Q2 2026 gaat plaatsvinden

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

Paragraaf 1.4 - Voor serverbeheer en monitoring van de fysieke en virtuele servers verwacht u 24/7 monitoring. Bedoelt u hiermee eyes on screen? Zo niet kunt u toelichten wat u dan wel bedoelt? En is opdrachtgever akkoord met next business day?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Bijlage Artificiele intelligentie - Artikel 2. Risicobeheersysteem

Vraag:

In hoeverre is uw organisatie bereid om aanvullende verantwoordelijkheden op het gebied van ethiek, risicomanagement en datagovernance op zich te nemen, en onder welke voorwaarden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wenst eventuele aanvullende verantwoordelijkheden in de Nota van Inlichtingen rondes vast te stellen. Indien inschrijver een voorstel hiervoor doet kan Aanbestedende dienst dit voorstel behandelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Bijlage Artificiele intelligentie - Artikel 2. Risicobeheersysteem

Vraag:

Hoe kijkt uw organisatie aan tegen de volgende verdeling van verantwoordelijkheden: de platformleverancier draagt zorg voor het ontwerp en de werking van het AI-platform, inclusief het waarborgen van ethiek en compliance; de klant is verantwoordelijk voor risicomanagement, het definiëren van use cases en het inrichten van datagovernance; en Solvinity richt zich op een veilige en conforme configuratie en uitrol van het platform. Acht uw organisatie deze taakverdeling werkbaar en passend? Zijn er volgens u aandachtspunten of potentiële knelpunten waar in dit model rekening mee gehouden zou moeten worden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan zich vinden in deze onderverdeling van verantwoordelijkheden waarbij inrichten en uitvoeren van risicomanagement en data governance in samenspraak met de contracteren inschrijver zal worden opgepakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.4.2 Beveiliging en Compliance - Security Compliance & Certificeringen

Vraag:

Welke specifieke security- en compliance-eisen zijn voor u van toepassing? Zijn er standaarden (zoals ISO 27001, NEN 7510, SOC2) die verplicht zijn, of audits die u periodiek uitvoert?

Antwoord:

Wij zijn op dit moment niet verplicht om aan specifieke security- of compliance-eisen te voldoen. Waar mogelijk streven wij er echter naar om aan de normen van ISO 27001 te voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.4.4 Cloud- en SaaS-beheer - Cloud Integraties & Governance

Vraag:

Heeft u specifieke wensen rond integratie tussen on-premise, private cloud, public cloud en SaaS-applicaties (bijvoorbeeld Microsoft 365)? Hoe belangrijk is cloud governance (bijvoorbeeld FinOps, cloudb beveiliging, identity management) voor uw organisatie?

Antwoord:

Cloud is voor ons van groot belang, aangezien nagenoeg al onze data reeds is ondergebracht in de Microsoft 365-cloudomgeving. Het streven van onze organisatie is om volledig cloudgebaseerd te werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst - Artikel 10.3 - Terugbezorgen Persoonsgegevens

Vraag:

Opdrachtnemer wil graag dat de periode gaat lopen vanaf het moment dat de Politie hiertoe specifiek opdracht heeft gegeven en wenst de boete te verwijderen aangezien deze niet wenselijk en acceptabel is.

Opdrachtnemer doet daarom het volgende tekstvoorstel:

Opdrachtnemer bezorgt de Persoonsgegevens terug binnen 30 dagen nadat de Politie hierom expliciet heeft verzocht

Kan de Politie hiermee instemmen? Zo niet dan ontvangt Opdrachtnemer graag een inhoudelijk onderbouwing waarom en een eventueel alternatief voorstel op dit onderwerp, waarbij in ieder geval het boete maximum substantieel wordt verlaagd en de boete in mindering kan worden gebracht

op eventuele andere boetes en/of schadevergoeding.

Antwoord:

De boete kan vervallen. De termijn van 30 dagen is akkoord. De termijn start daarnaast ook altijd na afloop van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst - Artikel 9.3 - Kosten melding bevoegde Toezichthoudende autoriteit

Vraag:

Opdrachtnemer acht het niet redelijk dat zij eventuele kosten die zij maakt in verband met een melding aan de Toezichthoudende autoriteit moet voldoen en stelt daarom voor om dit artikel als volgt te herformuleren:

De Politie draagt alle kosten in verband met de melding aan de bevoegde Toezichthoudende autoriteit en Betrokkene(n).

Kan de Politie hiermee instemmen en zo niet dan ontvangt Opdrachtnemer graag een inhoudelijk onderbouwing waarom en een eventueel alternatief voorstel op dit onderwerp.

Antwoord:

Niet akkoord met voorgestelde wijziging. Art. 9 gaat over Inbreuken die zich bij Wederpartij voordoen en die Opdrachtgever moet melden bij de Toezichthoudende Autoriteit. Opdrachtgever is bereid aan dit artikel toe te voegen dat het gaat om "Inbreuken die aan Wederpartij toe te rekenen zijn of voor haar risico komen".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst - Artikel 8.2 - Kosten van bijstand rechten van Betrokkene

Vraag:

Opdrachtnemer acht het niet redelijk dat zij eventuele kosten die zij maakt i. v.m. de uitoefenen van rechten van Betrokkenen niet kan verhalen op de Politie en wenst dat dit wel mogelijk, immers zij heeft in beginsel geen invloed op wie de Betrokkenen zijn en waarom zij eventuele rechten willen uitoefenen. Deze kosten moeten tegen de in de Overeenkomst overeen te komen uurtarieven en/of kosten doorberekend kunnen worden. Opdrachtnemer stelt dan ook voor dat artikel 8.2 worden verwijderd.

Kan de Politie hiermee instemmen en zo niet dan ontvangt Opdrachtnemer graag een inhoudelijk onderbouwing waarom en een eventueel alternatief voorstel op dit onderwerp.

Antwoord:

Verwijdering van art. 8.2 is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 84.3

Vraag:

Opdrachtnemer stelt voor om dit artikel als volgt te herformuleren: "Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies tenzij en voor zover dit noodzakelijk is voor beveiligingsdoeleinden en/of de continuering van de Prestatie." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Herformulering is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 76.2

Vraag:

Opdrachtnemer acht het zeer onredelijk dat zij direct in verzuim is bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid. Opdrachtnemer is van mening dat een verzuimsituatie, gezien de juridische gevolgen, te allen tijde proportioneel zou moeten zijn aan het Gebrek en dat Opdrachtnemer eerst in gelegenheid gesteld zou moeten worden tot herstel. Opdrachtnemer verzoekt derhalve ten zeerste de laatste volzin van dit artikel te verwijderen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 76.2

Vraag:

Opdrachtnemer acht het niet redelijk om Functiehersteltijden en Reactietijden per definitie Fatale Termijnen te laten zijn. Opdrachtnemer stelt voor om dit per geval te beoordelen in specifieke klantdocumentatie en artikel 76.2 niet van toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 73.2

Vraag:

Realiseert u zich dat Opdrachtnemer in sommige gevallen volledig afhankelijk kan zijn van softwareleveranciers, reden waarom van Opdrachtnemer niet te allen tijde verwacht kan worden dat zij zich aan de dit artikel genoemde verplichtingen kan houden. Opdrachtnemer zal in voorgenoemde gevallen Opdrachtgever tijdig informeren en eventueel daarvoor een Risk letter verzenden. Kan Opdrachtgever dit bevestigen en

hiervoor een uitzondering maken?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 32.5

Vraag:

Zie tevens vraag bij artikel 32.4. Alvorens zich te kunnen committeren aan dit artikel is het voor Opdrachtnemer van belang om duidelijkheid te hebben over welke gegevens het hier concreet gaat. Kan Opdrachtgever dit specificeren? Zo niet, is Opdrachtgever bereid om aan artikel 32.4 toe te voegen dat Partijen later overeenkomen welke gegevens hieronder vallen, aangezien het (technisch) onmogelijk is alle gegenereerde gegevens beschikbaar te houden, laat staan voor onbelemmerde inzage? Opdrachtnemer verzoekt in dit kader in ieder geval de garantieverplichting om te zetten naar een verplichting. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan de gegevens niet nader specificeren. Opdrachtgever is akkoord met de voorgestelde toevoeging. Opdrachtgever is ook akkoord met de voorgestelde omzetting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:
ARBIT 2022 - Artikel 32.4

Vraag:

In dit artikel gaat het over genereerde gegevens. Het is Opdrachtnemer echter onduidelijk welke gegevens hiermee bedoeld worden en kan derhalve niet beoordelen of het (technisch) mogelijk is om deze gegevens te retourneren. Kan Opdrachtgever SMART maken op welke gegevens hier bedoeld wordt? Indien dat niet mogelijk is, is Opdrachtgever er akkoord mee in een later stadium overeenstemming te bereiken over welke gegevens onder dit artikel vallen?

Antwoord:
Niet akkoord

Fase:
Inschrijffase

Inschrijffronde:
Inschrijffronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
19

Onderwerp:
ARBIT 2022 - Artikel 32.2

Vraag:

Opdrachtnemer verzoekt in dit artikel de volgende wijziging: 'diensten (...) zijn voor rekening van Wederpartij, indien en voor zover (..)' Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:
Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 30.3

Vraag:

Opdrachtnemer stelt voor om dit artikel als volgt te herformuleren:
"Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst schriftelijk ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij die een nadelig effect heeft voor Opdrachtgever, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 30.2

Vraag:

Opdrachtnemer stelt voor dit artikel als volgt te herformuleren: "In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 60 Werkdagen gerekend vanaf de datum waarop de omstandigheid die de overmacht oplevert ontstond." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 30.1

Vraag:

Opdrachtnemer is van mening dat er altijd sprake moet zijn van verzuim voordat Partijen de Overeenkomst mogen opzeggen (onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is vastgelegd). Opdrachtnemer verzoekt in het kader van proportionaliteit en objectiviteit hier vast te houden aan de bewoording uit artikel 30.1 ARBIT 2018, zijnde: 'Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is.' Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 26.4 d

Vraag:

Opdrachtnemer wenst tevens met verwijzing naar de brief van de Minister voor Rechtsbescherming d.d. 31 oktober 2019 (Link naar de brief: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2019/10/31/tk-voornemens-met-betrekking-tot-de-uavg-en-avg/tk-voornemens-met-betrekking-tot-de-uavg-en-avg.pdf>) geen aansprakelijkheid te accepteren voor eventuele opgelegde boetes door de Autoriteit Persoonsgegevens aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade conform de Overeenkomst en de Autoriteit Persoonsgegevens zal indien daartoe aanleiding is rechtstreeks aan Opdrachtnemer een boete opleggen. Opdrachtgever zal zich zelfstandig moeten verdedigen tegen aan haar opgelegde boetes, daarbij kan de boeteoplegging en/of de omvang daarvan afhankelijk zijn van omstandigheden die uitsluitend Opdrachtgever betreffen, zoals bijvoorbeeld recidieve en de omvang en omzet van de onderneming. Het is onacceptabel dat Opdrachtnemer hierdoor benadeeld wordt en er eventuele cummulaties van boetes zou kunnen plaatsvinden. Partijen zullen erop moeten vertrouwen dat de Autoriteit Persoonsgegevens adequaat onderzoek doet aan welke partij een eventuele boete opgelegd moet worden. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

Indien Opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan verzoekt Opdrachtnemer de volgende aanpassing: '(...). Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete, indien en voor zover deze boete qua aard en omvang rechtstreekt aan Wederpartij opgelegd had kunnen worden.' Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan de gevraagde bevestiging niet geven. Opdrachtgever is

niet akkoord met de verzochte aanpassing. De ARBIT sluit voor wat betreft aansprakelijkheidsverdeling aan bij de AVG dat uitgaat van het principe "de vervuiler betaalt". In art. 26 lid 4 sub d is enkel een uitzondering gemaakt op de beperking van de hoogte van aansprakelijkheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 26.4 d

Vraag:

Opdrachtnemer wenst artikel 26.4 d buiten werking te stellen aangezien zij het niet redelijk acht om een ongelimiteerde aansprakelijk te accepteren in voornoemde situatie. De generieke aansprakelijkheidsregeling van artikel 26.3 is naar de mening van Opdrachtnemer ook redelijk in voornoemde situatie. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever stemt hier niet mee in; zie ook het antwoord op vraag 23.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

25

ARBIT 2022 - Artikel 26.2 en 26.3

Vraag:

Opdrachtnemer wenst graag, om interpretatie verschillen te voorkomen, toelichting te verkrijgen welke schade wel en welke schade niet onder de in artikel 26.2 genoemde "persoons- en zaakschade" valt. Om vervolgens ook de aansprakelijkheid conform artikel 26.3 vast te stellen. Kan Opdrachtgever dit toelichten?

Antwoord:

Een nadere concretisering van wat valt onder "persoons- en zaakschade" kan niet worden gegeven. Dit wordt overgelaten aan de Nederlandse wet en jurisprudentie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 26.3

Vraag:

Opdrachtnemer wenst graag aan de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.3 toe te voegen dat de aansprakelijkheid per incident maximaal EUR 1.000.000,00 zal bedragen en per jaar niet meer dan EUR 2.500.000,00 in totaal zal bedragen. Reden hiervoor is dat het risico op aansprakelijkheid anders disproportioneel is.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever is ermee akkoord om aan de bestaande beperking van viermaal de hoogte van de Vergoeding de verzochte beperking tot de genoemde euro-bedragen toe te voegen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 26.2

Vraag:

Opdrachtnemer wenst graag aan de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.2 toe te voegen dat de aansprakelijkheid per jaar niet meer dan EUR 5.000.000,00 zal bedragen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De verzochte toevoeging is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 26.1

Vraag:

Opdrachtnemer wenst de aansprakelijk te beperken tot uitsluitend directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan:

- a) De redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden;
- b) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de

omvang van de schade;
c) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De verzochte nadere beperking is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 18.4

Vraag:

"Opdrachtnemer verzoekt hier de volgende aanpassing: 'Partijen betrekken elkaar, voor zover mogelijk en wettelijk toegestaan, bij het voeren van verweer tegen aanspraken van derden in verband met de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst.' Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?"

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 17.5

Vraag:

Opdrachtnemer verzoekt om aan dit artikel een jaarlijkse maximering toe te voegen en het boetebedrag in redelijkheid naar beneden bij te stellen. Opdrachtnemer stelt de volgende tekstwijziging voor: "De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 10.000, - per overtreding, met een absoluut maximum van EUR 100.000,- per partij per contractjaar." Kan Opdrachtnemer hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 15.5

Vraag:

Opdrachtnemer verzoekt om dit artikel als volgt te herformuleren: "In geval van: a) overschrijding van een enkele betalingstermijn door Opdrachtgever of b (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur omdat deze redelijkerwijs van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is, heeft Wederpartij niet het recht om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 8.7

Vraag:

Opdrachtnemer acht het niet redelijk dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien derden Opdrachtgever terzake van een beweederlijke schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, terwijl deze schending nog niet vastgesteld is. Opdrachtnemer acht deze ontbindingsmogelijkheid slechts redelijk indien deze schending is bewezen en stelt derhalve voor om artikel 8.7 buiten werking te stellen danwel als volgt, of in woorden van overeenkomstige strekking, te herformuleren: "Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem terzake van het schenden van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken en deze schending vastgesteld wordt, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 7.2

Vraag:

Opdrachtnemer wenst - indien van toepassing - een eigendomsvoorbehoud te hebben en daarom artikel 7.2 als volgt te herformuleren: "Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever, maar niet voordat Opdrachtnemer de volledige betaling voor de (betreffende) Prestatie heeft ontvangen." Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 5.4

Vraag:

Opdrachtnemer acht het niet redelijk dat zij zelf de kosten moet dragen voor vergaande informatieverstrekking en medewerking aan audits, tenzij uit de verstrekte informatie of uit de audits is gebleken dat Opdrachtnemer haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet nakomt. Opdrachtnemer verzoekt derhalve de volgende aanpassing van dit artikel: 'Opdrachtgever draagt de kosten in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits, tenzij en voor zover blijkt dat Wederpartij tekort is geschoten in haar verplichtingen uit de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 5.2

Vraag:

Dit artikel is zeer breed geformuleerd. Het aanleveren van alle informatie om aan te tonen dat alle verplichtingen uit de Overeenkomst worden nagekomen is niet realistisch. Kan Opdrachtgever aangeven welke informatie zij in dit kader noodzakelijk acht, zodat Opdrachtnemer kan beoordelen of en onder welke voorwaarden dit haalbaar is? Daarbij het verzoek dit artikel als volgt aan te passen: "Wederpartij stelt, indien en voor zover mogelijk, op verzoek van Opdrachtgever de informatie ter beschikking die redelijkerwijs noodzakelijk is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen. In het geval Opdrachtgever aanvullende informatie wenst, zullen Partijen afstemmen of en onder welke voorwaarden deze voorwaarden verstrekt kan worden.' Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2 Aanbestedingsprocedure - 2.3 Indicatieve planning

Vraag:

In verband met ambitieuze startdatum van de opdracht, is de vraag op welke datum het bestaande contract afloopt om zo een indicatie van de transitietermijn op te stellen?

Antwoord:

Einde van het lopende contract wordt afgestemd met de transitieactiviteiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Beschikt opdrachtgever over een regie-organisatie of wordt deze opgericht naar aanleiding van deze aanvraag?

Antwoord:

Wij zijn voor een groot deel een regieorganisatie maar willen ook de vrijheid om nog zaken zelf te kunnen doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 6.1 - Programma van Eisen E1

Vraag:

Opdrachtnemer is hier beperkt toe bereid, op basis van functionele requirements en RACI afstemming binnen een managed dienst geleverd door opdrachtnemer. Is opdrachtgever bereid hiertoe?

Antwoord:

De opdrachtgever gaat akkoord, onder de voorwaarde dat hierover duidelijke afspraken worden gemaakt zodat de verwachtingen van beide partijen helder zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1 Inleiding - 1.3 Doelstellingen en ambities (IST)

Vraag:

Het perceel werkplekbeheer is buiten scope van deze aanvraag?

Antwoord:

Werkplekbeheer maakt onderdeel uit van de scope van deze aanvraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 7.2 G.2 Kwalitatieve gunningscriteria - G2.1 Beheer, Optimalisatie en Integratie van IT-Infrastructuur

Vraag:

Is er na de transitie van Exact naar AFAS nog een harde eis voor private cloud of mag opdrachtnemer zoals gevraagd in SITA1 deze omgeving uifaseren door middel van een 6R analyse?

Antwoord:

Er is geen harde eis gesteld aan het gebruik van een private cloud na de transitie van Exact naar AFAS. De opdrachtgever heeft echter een duidelijke voorkeur om zoveel mogelijk binnen de Microsoft 365 (MS365)-omgeving te blijven. Dit betekent dat de opdrachtnemer de ruimte krijgt om de private cloudomgeving gefaseerd uit te faseren op basis van een 6R-analyse, mits dit in lijn is met het streven om binnen de MS365-omgeving te opereren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Is er een transitie manager aan de kant van de latende partij en door wie wordt deze aangestuurd tijdens de transitie?

Antwoord:

De latente partij is geïnformeerd over de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.
42

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Is de latende partij deelnemer aan deze inschrijving?

Antwoord:

Hierover kan aanbestedende dienst geen uitspraken doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Er wordt nergens gesproken over een transitie termijn of de latende partij. Is de latende partij geïnformeerd over de transitie?

Antwoord:

De latente partij is geïnformeerd over de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
44

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Bijlage 2

Vraag:

Kunt u Bijlage 2 in Word verstrekken?

Antwoord:

Ja. Deze bijlage is bijgevoegd onder Documenten/Nota van Inlichtingen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 7.2 G.2 Kwalitatieve gunningscriteria - G2.1 Beheer,

Optimalisatie en Integratie van IT-Infrastructuur

Vraag:

Op welk vlak wordt de ondersteuning verwacht van de opdrachtnemer? Applicatieinhoudelijk valt dit buiten de scope van de werkzaamheden, toegang etc valt wel binnen scope.

Antwoord:

Op basis van de aanname dat dit de transitie betreft voor de overgang van Exact naar Afas. De ondersteuning van de opdrachtnemer wordt verwacht op het vlak van technische en infrastructurele aspecten, zoals toegang, rechtenbeheer, koppelingen en eventuele migratieondersteuning. Applicatieinhoudelijke ondersteuning (zoals functionele inrichting of procesadvies binnen AFAS) valt buiten de scope van deze opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - 3 Procedurevoorschriften 3.7 Taal

Vraag:

Opdrachtnemer maakt hier het voorbehoud geen technische documentatie die niet direct is toegespitst op eindgebruikers te moeten vertalen vanuit de Engelse bron(nen). Is opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

De opdrachtgever gaat akkoord met het voorbehoud dat technische documentatie die niet direct op eindgebruikers is gericht, niet verplicht vertaald hoeft te worden. Documentatie voor eindgebruikers dient echter volledig in het Nederlands beschikbaar te zijn. Voor IT-medewerkers heeft Nederlandstalige documentatie de voorkeur, maar Engelstalige documentatie is acceptabel mits deze duidelijk en bruikbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage 5 Prijzenblad - Tabblad Overzicht huidige infra

Vraag:

Kunt u de correlatie tussen het Overzicht huidige infra en het tabblad Prijzenblad toelichten?

Antwoord:

Overzicht van de huidige infra is puur ter info.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 5 Prijzenblad - Aantal eenheden

Vraag:

Zijn de genoemde Aantal eenheden in het prijzenblad representatief voor de omvang van uw omgeving of indicatief?

Antwoord:

De genoemde aantallen zijn representatief voor de huidige omvang van onze

IT-Omgeving, en gebaseerd op een inventarisatie ten tijde van het opstellen van de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 6.1 - Programma van Eisen E5

Vraag:

Opdrachtnemer maakt gebruik van een synchronisatiemogelijkheid tussen topdesk en de ITSM tool van opdrachtnemer. Is dit akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord, wel zouden wij dan graag duidelijke afspraken hoe deze synchronisatie tot stand komt en welke gegevens er gedeeld zullen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 6.1 - Programma van Eisen E3

Vraag:

Opdrachtnemer vindt dit verzoek niet billijk in de huidige markt. Uiteraard wordt gestreefd naar een stabiel team, echter is de garantie dat dit ongewijzigd is tijdens de looptijd (mogelijk 8 jaar) niet te geven. Bent u akkoord met een nieuwe verwoording van deze eis?

Antwoord:

Akkoord, mits de eis wordt herformuleerd met aandacht voor het zoveel mogelijk inzetten van een vast team en de borging van de benodigde informatie om de verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer correct uit te voeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Kerncompetentie 3 - Expertise in End-User Support

Vraag:

Inschrijver heeft ruime ervaring met 2e en 3e lijns support en doet voor expertise op het onderdeel IT-supportdesk beroep op een specialist die Inschrijver graag in onderaanneming wil nemen voor deze aanbesteding. Ook niet indien de hoofdaannemer volledig verantwoordelijk blijft voor de dienstverlening en het behalen van de afgesproken SLA's?

Antwoord:

Akkoord maar de opdrachtnemer blijft ten alle tijd verantwoordelijk voor de dienstverlening en het behalen van de afgesproken SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Support

Vraag:

Inschrijver heeft ruime ervaring met 2e en 3e lijns support en doet voor expertise op het onderdeel IT-supportdesk beroep op een specialist die Inschrijver graag in onderaanneming wil nemen voor deze aanbesteding. Ook niet indien de hoofdaannemer volledig verantwoordelijk blijft voor de dienstverlening en het behalen van de afgesproken SLA's?

Antwoord:

Akkoord maar de opdrachtnemer blijft ten alle tijd verantwoordelijk voor de dienstverlening en het behalen van de afgesproken SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Artikel 5.4

Vraag:

Opmerking

Niet akkoord met het zelf dragen van de kosten, de Partij die de audit aanvraagt draagt zelf de kosten tenzij de andere partij aantoonbaar in gebreke is.

Voorgestelde wijziging

In afwijking op Artikel 5.4 komen Partijen overeen dat de kosten voor de audit gedragen worden door de partij die de audit aanvraagt, tenzij uit de

audit blijkt dat de andere partij aantoonbaar in gebreke is gebleven.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Artikel 6 en 7

Vraag:

Opmerking

Deze artikelen zijn van toepassing op de levering van Hardware, niet van toepassing voor Inschrijver.

Voorgestelde wijziging

Artikel 6 en Artikel 7 zijn niet van toepassing.

Antwoord:

Voorgestelde wijziging is niet akkoord. Levering van Hardware is in scope.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Artikel 8

Vraag:

Opmerking
Graag het volgende artikel toevoegen.

Voorgestelde wijziging
Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Wederpartij van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Opdrachtgever vrijwaart Wederpartij tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Artikel 11.1

Vraag:

Opmerking
Dit artikel is niet akkoord voor Inschrijver. Facturering is maandelijks en betaling is ook maandelijks binnen 30 dagen. Acceptatie staat los van het de betalingsverplichting voor de geleverde diensten.

Voorgestelde wijziging
Artikel 11.1 is niet van toepassing.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Artikel 11.2

Vraag:

Opmerking

De termijn van 30 dagen is te lang, Inschrijver stelt een termijn van maximaal 10 werkdagen voor.

Voorgestelde wijziging

In afwijking op Artikel 11.2 komen Partijen overeen dat Opdrachtnemer binnen maximaal 10 werkdagen aan Wederpartij meedeelt of de Prestatie geaccepteerd is. Opdrachtnemer mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider**Beantwoord op:** 21 mei 2025**Ref.nr.**
58**Onderwerp:**
Artikel 12.3**Vraag:**

Opmerking

De termijn van 12 maanden is niet akkoord.

Voorgestelde wijziging

In afwijking op Artikel 12.3 komen Partijen overeen dat Wederpartij zal zich naar beste vermogen inspannen Gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Wederpartij zijn gemeld. Wederpartij staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Wederpartij garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle Gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Wederpartij volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

Antwoord:

Niet akkoord. Niet alleen is de verkorte garantietermijn te kort, maar is ook het garantie-element uit de eerste zin verwijderd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider**Beantwoord op:** 21 mei 2025

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Artikel 12.4

Vraag:
Opmerking
Niet akkoord voor Inschrijver.

Voorgestelde wijziging
In afwijking op Artikel 12.4 komen Partijen overeen dat herstel van Gebreken geschiedt op een door Wederpartij te bepalen locatie en wijze. Wederpartij is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

Antwoord:
Niet akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Artikel 26.1 en 26.3

Vraag:
Opmerking
Graag willen we hier het volgende op aanvullen/ wijzigen.

Voorgestelde wijziging
In aanvulling op Artikel 26.1 en afwijking op Artikel 26.3 komen Partijen het volgende overeen. De totale aansprakelijkheid wegens een of meer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade. Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met

een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro) bedragen.

Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Wederpartij verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Artikel 26.4 lid c en d

Vraag:

"Opmerking

Niet akkoord voor Inschrijver.

Voorgestelde wijziging

Artikel 26.4 lid c en d zijn niet van toepassing.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Artikel 30.3

Vraag:

Opmerking

Graag wederkerig maken

Voorgestelde wijziging

Artikel 30.3 geldt als wederkerig.

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijzondere bepalingen Koop

Vraag:

Opmerking

Dit is niet van toepassing op de diensten van Inschrijver.

Voorgestelde wijziging

“Bijzondere bepalingen koop” is niet van toepassing (Artikel 38 -39-40 en 41).

Antwoord:

Niet akkoord. Zie antwoord inzake artikel 6 en 7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Artikel 59.6

Vraag:

Opmerking

Zie feedback en voorstel bij Artikel 11.2. Deze is ook hier van toepassing.

Voorgestelde wijziging

In afwijking op Artikel 59.6 komen Partijen overeen dat Opdrachtnemer binnen maximaal 10 werkdagen aan Wederpartij meedeelt of de Prestatie geaccepteerd is. Opdrachtnemer mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

Antwoord:

Eerste nieuwe zin niet akkoord; rest wel akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Artikel 59.7

Vraag:

Opmerking

Inschrijver gaat niet akkoord met ‘verzuim en ontbinden’ vanwege de juridische uitleg aan deze begrippen. Daarom is het voorstel op dit te wijzigen naar opzeggen en dat de aansprakelijkheidsregeling van toepassing is.

Voorgestelde wijziging

In afwijking op Artikel 59.7 komen Partijen overeen dat de Maatwerkprogrammatuur door Opdrachtgever ook na een tweede acceptatietest niet wordt goedgekeurd, Opdrachtgever de overeenkomst met onmiddellijke ingang kan opzeggen. Opdrachtnemer kan Wederpartij aansprakelijk stellen conform hetgeen gesteld in de tussen Partijen overeengekomen aansprakelijkheidsregeling.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op: 21 mei 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Indexatie

Vraag:

Voorgestelde wijziging/aanvulling

Opdrachtnemer is gerechtigd haar prijzen en tarieven eenmaal per kalenderjaar, op 1 januari, te verhogen, overeenkomstig het indexcijfer jaarmutatie Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, zoals deze is vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) in het derde kwartaal van het lopende jaar + 2,9%.

Antwoord:

Akkoord, met dien verstande dat indexatie voor de eerste maal per 1 januari 2027 kan worden toegepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Niet overname personeel

Vraag:

Voorgestelde wijziging/aanvulling

Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na het einde daarvan, op generlei wijze, zelf of via derden, medewerkers dan wel voormalige medewerkers van Opdrachtnemer of van ondernemingen waarvan Opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst een beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, betaald of onbetaald, voor zich laten werken dan wel hiertoe pogingen ondernemen.

In geval van overtreding van het in artikel 22.1 genoemde verbod, verbeurt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van € 25.000,- (vijfentwintigduizend euro) per overtreding, te vermeerderen met € 1.500,- (één duizend vijfhonderd euro) voor iedere dag of gedeelte van een dag dat een dergelijke overtreding voortduurt, onverminderd het recht om daarnaast schadevergoeding te vorderen.

Antwoord:

Akkoord, mits (i) overname met onderlinge overeenstemming mogelijk is, en (ii) de boetebepaling vervalt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Opmerking

Niet akkoord: 8.2 Partijen dragen elk de door henzelf in verband met de in het eerste lid te maken kosten. (informatieverzoeken betrokkene) -> wordt obv naca doorbelast aan opdrachtgever

Antwoord:

Accoord. Zie ook antwoord op vraag 12.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

Opmerking
5.1 / 5.2: Fatale termijnen niet akkoord

Antwoord:

Zie antwoord vraag 14 & 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Selectieleidraad

Vraag:

Opmerking
7.2. Is het de verwachting dat op de korte termijn alle on prem infrastructuur uit gefaseerd wordt en vervangen wordt door Cloud gebaseerde oplossingen?

Antwoord:

De verwachting is dat dit zal plaatsvinden in het eerste tot tweede kwartaal van 2026.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT Managed Service Provider

Beantwoord op:

21 mei 2025

