

Indien inschrijver meent dat de aanbestedingsdocumenten onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan wel de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel de aanbestedingsdocumenten geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële inschrijver zijn bezwaren uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van deze nota van Inlichtingen, schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de inhoud van de aanbestedingsdocumenten te ageren verval.

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Antwoord
1	Programma van Eisen vs. Nvl-1			Naar aanleiding van uw antwoorden op vraag 11 en 12 van de Nota van Inlichtingen 1, waarin is aangegeven dat bij overdracht een componentenlijst, de blauwdruk en toegangsgegevens beschikbaar worden gesteld, verzoeken wij u te verduidelijken of dit de volledige set documentatie betreft die bij aanvang van de overeenkomst beschikbaar komt. Kunt u aangeven of aanvullende operationele documentatie - zoals informatie over access points per locatie, rack- en patchkastindelingen, bekabelings- of uplinkoverzichten en actuele configuratiebeschrijvingen - (deels) beschikbaar is of beschikbaar zal worden gesteld, dan wel dat van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze informatie zelf wordt opgebouwd? Indien het laatste het geval is, kunt u toelichten of deze werkzaamheden worden beschouwd als onderdeel van het reguliere beheer, of als aanvullende werkzaamheden die via het gebruikelijke wijzigings- of afstemmingstraject met opdrachtgever worden overeengekomen?	Het huidige contract met de zittende leverancier is gebaseerd op Nldigital-voorwaarden, waarbij het intellectueel eigendom bij de leverancier berust en in de overeenkomst zijn geen expliciete exit-afspraken gemaakt. De opdrachtgever kan daarom niet garanderen dat aanvullende gedetailleerde operationele documentatie (zoals volledige configuratiebeschrijvingen, rack- en patchkastindelingen, uplinkoverzichten of detailinventarisaties per locatie) overdraagbaar zijn. Voor zover de huidige leverancier dergelijke informatie beschikbaar stelt, zal deze worden gedeeld met de leverancier die wordt gecontracteerd. Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het valideren, inventariseren en waar nodig opbouwen van volledige en actuele beheerdocumentatie onderdeel kan zijn van de transitie-/implementatiefase en in de inschrijving moet worden meegenomen. Hiervoor wordt een aparte regel toegevoegd aan het prijzenblad. Inschrijvers dienen het prijzenblad v2 te gebruiken voor hun inschrijving. Het kan zijn dat de kosten voor dit onderdeel geheel of deels komen te vervallen indien de huidige leverancier de documentatie overdraagt.
2	Programma van Eisen vs. Nvl-1			Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 8 van de Nota van Inlichtingen 1: kunt u verduidelijken of opdrachtgever met "fysieke bemensing" bedoelt dat gedurende de periode van 7:00 tot 18:00 uur medewerkers van de reguliere servicedesk beschikbaar moeten zijn voor inhoudelijke behandeling van meldingen, of dat een functioneel gelijkwaardige inrichting met vaste, bevoegde engineers die meldingen direct kunnen oppakken binnen deze tijden eveneens passend wordt geacht?	Wij bedoelen hiermee dat wij binnen deze uren contact kunnen krijgen met medewerkers die indien nodig voldoende kunnen opschalen, om een melding binnen de contractuele afspraken op te pakken/ op te lossen. Of dit mensen van uw servicedesk zijn of engineers met voldoende kennis, maakt voor ons geen verschil.
3	Programma van Eisen vs. Nvl-1			Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 2 van de Nota van Inlichtingen 1: begrijpen wij goed dat de eis uit PvE-37 ziet op het borgen van actuele herstelbaarheid van configuraties en dat de concrete inrichting van de back-upvoorziening (waaronder frequentie en tooling) onderdeel kan zijn van de beheerinrichting bij aanvang van de overeenkomst, mits aantoonbaar wordt voldaan aan dagelijkse beschikbaarheid van herstelbare configuraties en een jaarlijks geteste herstelprocedure?	Het is ons niet duidelijk wat wij moeten bevestigen. Ons inziens zal de inrichting per definitie pas bij start contract gestalte krijgen op basis van de gestelde eisen.
4	Programma van Eisen vs. Nvl-1			Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 1 van de Nota van Inlichtingen 1: kunt u nader concretiseren wat opdrachtgever verstaat onder "aantoonbaar aanvullend" in relatie tot bestaande ISO 9001- en ISO/IEC 27001-audits en in hoeverre de scope van deze aanvullende audit beperkt kan blijven tot de processen en beheersmaatregelen die direct betrekking hebben op de afgenomen netwerkbeheerdienst?	Met aantoonbaar aanvullend bedoelen wij dat de jaarlijkse audit, naast de reguliere ISO 9001- en ISO/IEC 27001-certificeringsaudits, specifiek en expliciet is gericht op de ICT-dienstverlening die leverancier aan opdrachtgever levert. Dit betekend dat deze niet uitsluitend bestaat uit een generieke beoordeling op organisatieniveau. Dit houdt in dat de scope van de audit: * zich richt op de processen en beheersmaatregelen die direct samenhangen met en relevant zijn voor de afgenomen netwerkbeheerdienst; * inzicht geeft in de werking van deze beheersmaatregelen gedurende een representatieve periode; Het uiteindelijke doel van de audit is dat wij voldoende zekerheid krijgen over de kwaliteit en beheersing van de geleverde netwerkbeheerdienst, ook in relatie tot de auditverplichtingen die opdrachtgever heeft.
5	Programma van Eisen			Kunt u - in aanvulling op vraag 13 - aangeven of er AP-plannen beschikbaar worden gesteld? Lees: welk access point hangt per locatie op welke positie?	Zie antwoord op vraag 1.