



## **Request for Information**

### **I2: onderhoud, maatwerk aanpassingen, support en consultancy en opleidingen**

Continuïteit in de bedrijfsvoeringssysteem  
van het Ministerie van Defensie

Datum	10 september 2012
Status	Definitief v.1.0

## Colofon

Ministerie van Defensie  
Commando Diensten Centra  
BG IVENT  
Inkoop  
Herculeslaan 1  
3584 AB Utrecht

Contactpersoon      GL. Winkelman  
EU.aanbestedingen.IVENT@mindef.nl

Opdrachtgever      BS/AL/HDIO/Afd. IV

## Intellectueel eigendom

Het intellectueel eigendom van dit document ligt bij de Staat der Nederlanden, Ministerie van Defensie, IVENT DC-Inkoop (Dienstencentrum Inkoop). Het is uitsluitend toegestaan dit document te kopiëren en te verstrekken voor eigen gebruik. Het verstrekken van dit document aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IVENT is niet toegestaan. Op haar beurt zal IVENT de door de Respondent verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

## Inhoud

<b>Colofon</b> .....	<b>2</b>
<b>Intellectueel eigendom</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>5</b>
1.1    Introductie van IVENT .....	5
1.2    IVENT binnen de defensieorganisatie.....	5
1.3    IVENT: InformatieVoorziening EN –Technologie .....	5
1.4    Missie en doelstellingen IVENT .....	6
1.5    Doel RFI I2 Defensie .....	6
1.6    Voorbehouden .....	8
<b>2 Instructies voor beantwoording</b> .....	<b>9</b>
2.1    Eisen aan de beantwoording.....	9
<b>3 Huidige situatie</b> .....	<b>10</b>
3.1    Huidige situatie .....	10
3.1.1    Install Base.....	10
<b>4 Gewenste situatie</b> .....	<b>11</b>
4.1    One-stop shop.....	11
4.2    Leveringen.....	11
<b>5 Tot slot</b> .....	<b>13</b>
<b>Bijlage A: Afkortingen en begrippen</b> .....	<b>14</b>
<b>Bijlage B Antwoordformulier</b> .....	<b>15</b>

# 1 Inleiding

Dit document is een Request For Information (RFI) van het Ministerie van Defensie. IVENT is het bedrijfsonderdeel van het Ministerie van Defensie, dat verantwoordelijk is voor de realisatie en exploitatie van de ICT en IV voorzieningen van het Ministerie van Defensie.

Dit document heeft als doel de markt te consulteren, om zo IVENT te helpen bij het vaststellen van de omvang van de leveranciersmarkt en indien mogelijk het verkrijgen van inzicht ten aanzien van de mogelijkheden die u als leverancier kunt bieden om de continuïteit van het Ministerie van Defensie, zoals dat gebruikt wordt door de verschillende Defensie onderdelen, op de door haar gewenste wijze te garanderen. U wordt als leverancier binnen deze markt verzocht om IVENT hierbij te helpen.

Het is niet de bedoeling dat respondenten op dit moment al een gedetailleerde aanbieding maken. Het is belangrijk dat u basale doch voldoende informatie verstrekt over de bijdrage die u kunt leveren aan het in stand houden van de continuïteit, zodat IVENT zich een goed beeld kan vormen over de mogelijkheden en beperkingen.

## 1.1 Introductie van IVENT

Op 1 oktober 2008 is binnen het Commando Diensten Centra van Ministerie van Defensie de bedrijfsgroep InformatieVoorziening En Technologie (IVENT) opgericht. IVENT is ontstaan door de samenvoeging van de bedrijfsgroepen ICT en IV en heeft ruim 3.500 medewerkers. Zij levert hoogwaardige ICT-diensten, zowel in het statische als het operationele domein aan Defensie, maar ook aan de Ketenpartners binnen de Rijksoverheid op het gebied van de Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en andere Ministeries zoals het Ministerie van Algemene Zaken en het Ministerie van Justitie. Sinds 1 januari 2012 is IVENT een onderdeel van de Defensie Materieel Organisatie (DMO).

Ten aanzien van de dienstverlening voor andere defensieonderdelen zoals de BS en de BG FS Defensie Materieel Organisatie is IVENT, als assortimentshouder voor het ICT en IV assortiment, partner bij het sluiten van generieke contracten voor het gehele Ministerie van Defensie en specifieke contracten daar waar bij defensieonderdelen een specifieke behoefte bestaat. In dit kader voert het Dienstencentrum Inkoop van IVENT dan ook deze RFI procedure uit.

## 1.2 IVENT binnen de defensieorganisatie

Het Ministerie van Defensie wordt geleid door de minister en de staatssecretaris, de politieke leiding. Defensie telt ongeveer 70.000 medewerkers en is daarmee één van de grotere werkgevers van Nederland. De internetsite van het Ministerie van Defensie geeft een beeld van de Defensie organisatie: [www.defensie.nl](http://www.defensie.nl)  
IVENT is één van de eenheden binnen het Defensie Materieel Organisatie (DMO).

## 1.3 IVENT: InformatieVoorziening EN –Technologie

IVENT is het IV- en ICT-bedrijf van Defensie. IVENT levert hoogwaardige ICT-diensten, zowel in het statische als het operationele domein. IVENT beheert voor Defensie duizenden werkplekken, de onderliggende ICT-infrastructuur, componenten en honderden (defensie) bedrijfsvoering ondersteunende applicaties. Daarnaast biedt IVENT alle bijkomende diensten zoals analyses, advisering en business consultancy, de inkoop en levering van hard- en software en de ontwikkeling van specifieke applicaties.

IVENT ondersteunt ook de operationele informatievoorziening (OIV) binnen Defensie. De Joint CIS Groep als onderdeel van IVENT is hiervoor de huisleverancier van de operationele communicatie- en informatiesystemen van de land-, lucht- en zeestrijdkrachten bij militaire operaties, oefeningen en commandovoeringondersteuning.

Ook levert IVENT alle diensten op het gebied van documentaire informatie. Het Dienstencentrum voor Documentaire Informatievoorziening registreert en beheert als onderdeel van IVENT documenten, verstrekt informatie over deze documenten en adviseert over de toepassing van relevante wet- en regelgeving.

IVENT speelt een rol bij de specifieke informatiebeveiliging en werkt samen met organisaties op het gebied van openbare orde en veiligheid.

IVENT is een uniek bedrijf dat zich onderscheidt van andere ICT-bedrijven door haar specifieke klantenkring, de hoge eisen ten aanzien van veiligheid en betrouwbaarheid, de geavanceerde technologie en de combinatie van burgers en militairen.

Meer informatie over IVENT is te vinden op de volgende internetpagina:  
[www.defensie.nl/dmo/ivent/](http://www.defensie.nl/dmo/ivent/)

#### **1.4 Missie en doelstellingen IVENT**

Missie: *"Het leveren onder alle omstandigheden, inclusief bijzondere omstandigheden, van de noodzakelijke betrouwbare informatievoorziening aan alle defensieonderdelen en hun ketenpartners".*

Bovenstaande missie leidt tot de volgende bedrijfsdoelstellingen:

- Klantgerichte commandovoering garandeert de vereiste betrouwbaarheid, reactietijd en flexibiliteit van de dienstverlening onder alle omstandigheden;
- Beschikbaarheid van al de bedrijfsmiddelen is onder alle omstandigheden gegarandeerd;
- De processen, middelen, besturing en gedrag worden continu aangepast om de vereiste beschikbaarheid en effectiviteit zeker te stellen.

#### **1.5 Doel RFI I2 Defensie**

De HDIO heeft opdracht gegeven aan C-IVENT om te komen tot 'Standaardisatie en verbetering GIS services'. Hierop is IVENT een project gestart om tot defensiebrede standaardisatie te komen en daarmee kosten te reduceren (efficiëntie) en de interoperabiliteit tussen de systemen te verbeteren (effectiviteit).

Gevalideerde geografische, oceanografische en hydrografische informatie is onmisbaar bij de voorbereiding en de uitvoering van militaire operaties, bij de ondersteuning van de commandovoerings-, inlichtingen-, en targetingprocessen en binnen de vredesbedrijfsvoering.

Naast het gebruik van analoge geodata is de afgelopen jaren de behoefte en het gebruik aan gedigitaliseerde geodata sterk toegenomen, vooral bij geautomatiseerde Command and Control (C2), targetingsystemen en "Intelligence Surveillance & Reconnaissance" (ISR) systemen, alsmede in de gesimuleerde trainingsomgeving. Digitale geodata is een essentiële hoeksteen van missieplanning geworden: zonder betrouwbare en gevalideerde digitale geodata kunnen operaties niet zonder grote problemen worden uitgevoerd. Er wordt volledig vertrouwd op accurate geografische basisinformatie in alle moderne Defensiesystemen.

De digitalisering van de geografische informatievoorziening binnen Defensie is volop in ontwikkeling. Er zijn diverse – onderling niet afgestemde – behoeftes gerealiseerd die tot

doelstelling hebben en hadden om de bedrijfsvoering van Defensie met digitale geografische informatievoorziening te verbeteren.

Voor de meeste geografische wordt onder andere gebruik gemaakt van standaard software<sup>1</sup> van de firma I2. In de afgelopen jaren zijn er voor allerlei doeleinden, zoals missies, projecten en nieuwbouw separaat licenties aangeschaft.

---

De informatie die IVENT zal ontvangen naar aanleiding van deze RFI heeft tot doel om vast te stellen of er een concrete leveranciersmarkt is die kan voorzien in de behoeften van de opdrachtgevers ten aanzien van de continuïteit met betrekking tot de functionele en technische werking van I2. Deze informatie is voor IVENT randvoorwaardelijk voor het kunnen vaststellen van een toepasselijke verwervingsstrategie ten aanzien van de voorliggende behoefte met in achtneming van de relevante bepalingen in de

*RICHTLIJN 2004/18/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 31 maart 2004 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten*

en het

*Besluit van 16 juli 2005, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten BAO).*

---

Partijen die reageren op deze RFI zullen, indien uit de resultaten van de RFI blijkt dat Europees aanbesteden van deze behoefte noodzakelijk is, bij een Europese Aanbesteding niet bevoor- of benadeeld worden. Alle partijen zullen bij de start van de eventuele Europese Aanbesteding over dezelfde informatie beschikken. Informatie die (commercieel) vertrouwelijk is, zal niet worden opgenomen in de aanbestedingsstukken.

NB. Partijen zullen door het Ministerie van Defensie niet afzonderlijk op de hoogte worden gesteld van de (eventuele) Europese aanbesteding: de Europese aanbesteding zal op de daartoe wettelijk voorgeschreven wijze worden gepubliceerd.

---

<sup>1</sup> Deze GIS-applicatie is binnen de NATO een van de "dé facto" standaarden.

De planning van deze RFI is als volgt:

	Datum	Taak	Resultaat
Fase 1	11/09/2012	Publiceren RFI en uitsturen RFI naar geïnteresseerden.	RFI (dit document).
Fase 2	17/09/2012	Sluitingsdatum voor het stellen van vragen.	Vragen van respondenten ontvangen door IVENT.
Fase 3	19/09/2012	Beantwoording vragen naar aanleiding van de RFI door geïnteresseerden.	Antwoorden bekend stellen aan respondenten.
Fase 4	24/09/2012	Uiterste inleverdatum reactie op de RFI.	Antwoordformulier van respondent ontvangen door IVENT.
Fase 5	26/09/2012	Evaluatie van de RFI procedure en het vaststellen van de omvang en mogelijkheden van de leveranciersmarkt.	Duidelijk beeld van de markt t.a.v. I2.

## 1.6 Voorbehouden

Defensie hanteert een tweetal voorbehouden. Indien u wenst mee te werken aan deze RFI dient u in te stemmen met deze voorbehouden:

*Voorbehoud 1.6.a IVENT vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van deze RFI of daaraan gerelateerde activiteiten.*

*Voorbehoud 1.6.b IVENT houdt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze RFI of afhankelijk van de uitkomst van deze RFI een bij de vastgestelde leveranciersmarkt passende verwervingsstrategie te kiezen.*

## 2 Instructies voor beantwoording

Omwille van een efficiënte tijdsbesteding bij zowel IVENT als de Respondenten wil IVENT graag een compact beschrijving van uw mogelijkheden ten aanzien van de beoogde leveringen en diensten ontvangen. We willen u dan ook verzoeken om informatie die niet direct de kern van de oplossing raakt, als bijlage op te nemen en niet in het hoofddocument te verwerken.

Voor het hoofddocument verzoeken we u gebruik te maken van het bijgevoegde antwoordformulier. Hierin staan de vragen opgesomd die u in de tekst van deze RFI vindt. De vragen zijn genummerd conform een structuur die bestaat uit het nummer van de betreffende paragraaf gevolgd door een volgrete. Ter illustratie: vraag 3.1.a is de eerste vraag uit paragraaf 3.1. De vragen zijn herkenbaar door een *cursief lettertype*.

### 2.1 Eisen aan de beantwoording

Respondenten dienen duidelijk de naam en adresgegevens van alle betrokken personen die optreden als vertegenwoordiger van hun organisatie aan te geven. De communicatie vindt **uitsluitend plaats via e-mail**.

Elke Respondent dient uiterlijk 24 september 2012, 12:00 uur een elektronische versie van zijn reactie in. De elektronische documenten dienen leesbaar te zijn met de Microsoft Office 2003 suite of als PDF of als ODF te worden aangeleverd.

De beantwoording van deze RFI kan worden verzonden naar het volgende E-mailadres:

**EU.aanbestedingen.IVENT@mindef.nl**

Uw E-mail dient gericht te zijn aan de heer GL. Winkelman.

De heer GL. Winkelman zal tevens optreden als contactpersoon voor IVENT.

Gegevens: e-mail: EU.aanbestedingen.IVENT@mindef.nl

## 3 Huidige situatie

Voor het bepalen van uw mogelijkheden ten aanzien van de door ons gestelde vragen heeft u informatie nodig over de huidige situatie en de eisen en wensen de het Ministerie van Defensie heeft ten aanzien van de gewenste situatie. Als eerste wordt uitgelegd hoe I2 is samengesteld en op welke platformen dit informatiesysteem wordt gebruikt.

### 3.1 Huidige situatie

Tot op heden werd in de bestaande behoefte voorzien door middel van separate contracten. Deze contracten hadden veelal afwijkende looptijden. Hierdoor was enerzijds de continuïteit van de dienstverlening aan het Ministerie van Defensie suboptimaal en anderzijds het pallet aan contracten voor IVENT slecht beheersbaar.

#### 3.1.1 *Install Base*

Momenteel maakt het Ministerie van Defensie gebruik van de volgende I2 producten en licentievormen:

I2 Notebook Analyst

iBase Ontwerp SSE

iBase Gebruiker SSE

iBase Ontwerper

iBase Gebruiker

GIS PI

TextChart

ANWS D

TCA

ANWS

ANDK

## 4 Gewenste situatie

Dit hoofdstuk beschrijft de gewenste situatie ten aanzien van de continuïteit met betrekking tot I2 en de daarmee samenhangende leveringen en dienstverlening. Deze zijn zowel kwalitatief als kwantitatief van aard.

### 4.1 One-stop shop

Het Ministerie van Defensie is op zoek naar één leverancier die in de volledige behoefte ten aanzien van I2 kan voorzien.

### 4.2 Leveringen

Het Ministerie van Defensie verwacht van de leverancier dat deze zelfstandig in staat is om de volgende producten en diensten te leveren:

#### **I. Standaard onderhoud op de software bestaand uit:**

- a. Correctief (herstellend) onderhoud op de bestaande en eventueel in de toekomst aan te schaffen licenties. Dit onderhoud behelst: het onderzoeken en verhelpen van gebreken in de software die door de gebruiker worden aangemeld;
- b. Perfectief (verbeterend) onderhoud op bestaande en eventueel in de toekomst aan te schaffen licenties in de vorm van het beschikbaar stellen van Vervolgversies van de software.

Deze beide onderhoudsvormen worden gezien als standaard onderhoud op de software die op basis van een fixed-fee, gerelateerd aan het aantal licenties, jaarlijks in rekening wordt gebracht.

*Vraag 4.2.a In hoeverre kunt u in voorzien in het gevraagde standaard onderhoud op de software I2, de aanvullende modules en overige opties zoals benoemd onder 3.1.1 Install Base?*

#### **II. Niet standaard onderhoud op de software bestaand uit:**

- a. Functioneel onderhoud. Hieronder wordt verstaan het verwerken van functionele behoeften van het Ministerie van Defensie door middel van het uitvoeren van maatwerk aanpassingen aan de bestaande toepassing I2. Binnen het Ministerie van Defensie staat een aantal aanpassingsprojecten aan I2 gepland. Deze maatwerk aanpassingen zijn bedoeld om het pakket toe te spitsen op het specifieke gebruik bij het Ministerie van Defensie. De verwachting is dat de behoefte aan dit soort onderhoud in de loop van de tijd zal afnemen
- b. Adaptief onderhoud. Dit behelst aanpassingen aan de toepassing I2 als gevolg van wijzigingen in het OS, servers, netwerkinfrastructuur.

Deze beide onderhoudsvormen worden gezien als niet standaard onderhoud op de software die op basis van een uurtarief voor geleverd werk.

*Vraag 4.2.b In hoeverre kunt u voorzien in het gevraagde niet standaard onderhoud op de toepassing van I2 producten?*

*Vraag 4.3.c Kunt u garanderen dat u rechtmatig kunt beschikken over de broncode van I2, de overige onder 3.1.1 Install Base genoemde aanvullende componenten en de maatwerk aanpassingen die gezamenlijk I2 vormen om zowel het standaard- als het niet standaard onderhoud zoals hierboven benoemd onder I en II uit te kunnen voeren?*

**III. Gebruikersondersteuning** (1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en evt. 3<sup>e</sup> lijn Helpdeskdiensten door middel van het telefonisch of per E-mail behandelen van door de gebruiker gestelde vragen met betrekking tot (problemen bij) het gebruik van de software.

*Vraag 4.2.d In hoeverre kunt u in voorzien in de gevraagde gebruikersondersteuning op de toepassing van I2 producten zoals benoemd onder 3.1.1 Install Base?*

**IV. Additionele licenties van het pakket I2.**

Indien noodzakelijk dienen er verschillende types additionele software licenties geleverd te kunnen worden.

*Vraag 4.2.e In hoeverre kunt u, in indien daar behoefte aan is, additionele softwarelicenties I2, de aanvullende modules en overige opties zoals benoemd onder 3.1.1 Install Base, leveren?*

**V. Consultancy**

Bij het voorbereiden van aanpassingen aan I2, maar ook bij het uitvoeren en implementeren van wijzigingen en opleiden van gebruikers bestaat behoefte aan gespecialiseerde dienstverlening op het gebied van consultancy, projectleiding, implementatie waarbij gedegen functionele en technische kennis van I2 randvoorwaardelijk is.

*Vraag 4.2.f Beschikt u binnen uw bedrijf over de mensen, de kennis en de expertise om de gevraagde consultancydiensten zoals hierboven benoemd te kunnen leveren?*

Ten aanzien van de behoeftes als genoemd onder II. (Niet standaard onderhoud op de software) en V. (Consultancy) is het van belang om te weten dat de exacte omvang van de behoefte per jaar kan variëren.

**VI. Opleidingen**

Na invoering heeft IVENT behoefte aan het verwerven van opleidingen I2 voor medewerkers die de applicatie gaan gebruiken. Ook bij het uitvoeren en implementeren van wijzigingen bestaat er behoefte aan gespecialiseerde dienstverlening op het gebied van opleidingen waarbij gedegen functionele en technische kennis van I2 randvoorwaardelijk is.

*Vraag 4.2.g Beschikt uw bedrijf over de mogelijkheden om opleidingen te verzorgen ten behoeve van gebruikers als ook functioneel beheerders m.b.t. de I2 producten?*

## 5 Tot slot

De auteurs van deze RFI hebben geprobeerd om de Respondenten hiermee voldoende informatie te verschaffen over de wensen van het Ministerie van Defensie. Mocht u echter nog vragen hebben of onvolkomenheden constateren dan verzoeken we u vriendelijk per e-mail contact op te nemen. Zie voor de contactgegevens paragraaf 2.1. Verder wijzen wij u er op dat acquisitie activiteiten naar aanleiding van deze RFI niet op prijs worden gesteld.

Schriftelijke vragen welke voor 17 september 2012 om 12.00 uur per e-mail zijn ontvangen, zullen op 19 september 2012 geanonimiseerd worden beantwoord en worden beschikbaar gesteld aan alle partijen die de RFI hebben opgevraagd.

Uiterlijk op 26 september 2012 zal een evaluatie worden afgerond, waarna besluitvorming plaats vindt. Indien daar aanleiding voor is zult u nader over de uitkomst worden geïnformeerd.

Als laatste willen we u namens het Ministerie van Defensie bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning die u gaat leveren bij het beantwoorden van deze vragen.

## Bijlage A: Afkortingen en begrippen

COTS	Commercial Of The Shelf, Standaard in de commerciële markt verkrijgbare programmatuur zonder maatwerk aanpassingen specifiek voor Defensie.
Gebrek	De situatie waarbij aantoonbaar niet wordt voldaan aan de specificaties en dat kan worden gereproduceerd.
IVENT	Informatie Voorziening EN Technologie, het bedrijfs onderdeel van Defensie dat verantwoordelijk is voor ICT.
Nieuwe versie	Een versie van de software waarin nieuwe functionaliteit is aangebracht en/of andere zaken zijn toegevoegd of verbeterd.
Respondent	Degene die deze RFI beantwoordt.
RFI	Request For Information.
SLA	Service Level Agreement.
Vervolgvrsie	Een versie van de software, niet zijnde een Nieuwe versie, waarin nieuwe functionaliteit is aangebracht en/of andere zaken zijn toegevoegd of verbeterd die in het kader van een onderhoudsovereenkomst zonder verdere kosten wordt geleverd aan de gebruiker.

## Bijlage B Antwoordformulier

Vraag	Antwoord
<b>Algemene vragen over de Respondent</b>	
Vraag A.1	<i>Wat is de naam van het bedrijf?</i>
Vraag A.2	<i>Indien het bedrijf een dochteronderneming is, wat is de naam van de moedermaatschappij?</i>
Vraag A.3	<i>Wat zijn de adressen van het bedrijf?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hoofdkantoor.</i></li> <li>• <i>Lokale vestigingen in Nederland.</i></li> </ul>
Vraag A.4	<i>Wie is/zijn degene(n) die verantwoordelijk is/zijn voor de beantwoording van deze RFI?</i>
Vraag A.5	<i>Wat zijn de contact gegevens van de verantwoordelijke(n):</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Telefoon</i></li> <li>• <i>Fax</i></li> <li>• <i>Email</i></li> </ul>
Vraag A.6	<i>Hoe veel medewerkers heeft de respondent?</i>  <i>Totaal:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>R&amp;D</i></li> <li>• <i>Operatie</i></li> <li>• <i>Verkoop &amp; administratie</i></li> <li>• <i>Support</i></li> </ul> <i>In Nederland:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>R&amp;D</i></li> <li>• <i>Operatie</i></li> <li>• <i>Verkoop &amp; administratie</i></li> <li>• <i>Support</i></li> </ul>
Vraag A.7	<i>Beschrijf a.u.b. relevante partnerships met andere bedrijven.</i>
Vraag A.8	<i>Verwacht u binnen afzienbare tijd te maken te</i>

Vraag	Antwoord
<i>krijgen met fusies over overnames? Zo ja heeft dit invloed op uw portfolio?</i>	
<b>Voorbehouden</b>	
<i>Voorbehoud 1.6.a IVENT vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van deze RFI, of daaraan gerelateerde activiteiten.</i>	
<i>Voorbehoud 1.6.b IVENT houdt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze RFI.</i>	
<b>Vragen met betrekking tot de behoefte</b>	
<i>Vraag 4.2.a In hoeverre kunt u in voorzien in het gevraagde standaard onderhoud op de software I2, de aanvullende modules en overige opties zoals benoemd onder 3.1.1 Install Base?</i>	
<i>Vraag 4.2.b In hoeverre kunt u voorzien in het gevraagde niet standaard onderhoud op de toepassing van I2 producten?</i>	
<i>Vraag 4.2.c Kunt u garanderen dat u rechtmatig kunt beschikken over de broncode van I2, de overige onder 3.1.1 Install Base genoemde aanvullende componenten en de maatwerk aanpassingen die gezamenlijk I2 vormen om zowel het standaard- als het niet standaard onderhoud zoals hierboven benoemd onder I en II uit te kunnen voeren?</i>	
<i>Vraag 4.2.d In hoeverre kunt u in voorzien in de gevraagde gebruikersondersteuning op de toepassing van I2 producten zoals benoemd onder 3.1.1 Install Base?</i>	

Vraag	Antwoord
<i>Vraag 4.2.e In hoeverre kunt u, in indien daar behoefte aan is, additionele softwarelicenties I2, de aanvullende modules en overige opties zoals benoemd onder 3.1.1 Install Base, leveren?</i>	
<i>Vraag 4.2.f Beschikt u binnen uw bedrijf over de mensen, de kennis en de expertise om de gevraagde consultancydiensten zoals hierboven benoemd te kunnen leveren?</i>	
<i>Vraag 4.2.g Beschikt uw bedrijf over de mogelijkheden om opleidingen te verzorgen ten behoeve van gebruikers als ook functioneel beheerders m.b.t. de I2 producten?</i>	