

| Bijlage 1 – Vragen Nota van Inlichtingen (Nvl) | | | Halt. |
|--|-----------|--|---|
| Vraag | Paragraaf | Vraag | Antwoord |
| 1 | 1.2 | Binnen welke termijn zullen de primaire bedrijfsproces applicaties vervangen moeten worden of zijn - Regihalt en Aurah? | De verwachting is dat de vervanging in Q4 2018 is gerealiseerd. |
| 2 | 1.2 | Lopen deze aanbestedingen - punt 2 en 3 synchroon? | De verwachte publicatie van de aanbesteding (2) van gebruikers-, rekencentrum- en connectiviteitdiensten is juni 2017. De verwachte publicatie van de aanbesteding (3) van applicatiebeheer en ontwikkeling van een nieuw informatiesysteem voor de primaire bedrijfsprocessen is november 2017. |
| 3 | 1.2 | Zullen dit SaaS applicaties zijn - Regihalt en Aurah? | Uitgangspunt is dat de leverancier de expert is en zelf efficiënt invulling geeft aan de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 5.1. Dit betekent dat Halt niet voorschrijft wat voor oplossing zij wil. |
| 4 | 3. | Is er voor het inkoopproces een externe inkoopbegeleider cq -bureau ingeschakeld door Halt of voert u dit proces zelfstandig uit? | Halt heeft een onafhankelijk extern bureau ingeschakeld. |
| 5 | 3.2 | U geeft aan de antwoorden op de gestelde vragen mee te gaan nemen bij het opstellen van de definitieve aanbestedingsdocumenten. Wanneer verwacht u deze de definitieve aanbesteding in de markt te gaan zetten? | juni 2017. |
| 6 | 4.1 | U geeft aan dat de huidige applicaties RegiHalt en Aurah verouderd zijn en niet aan jullie eisen meer voldoen. Is er al een keuze gemaakt voor een nieuwe applicatie(s) die deze taken gaan overnemen? Moeten wij rekening houden met een transitietraject na de in-beheer name? | Er is geen keuze gemaakt voor een nieuwe applicatie(s) die deze taken gaan overnemen. Een transitietraject voor de inbeheername van het nieuwe systeem is mogelijk. |
| 7 | 4.1 | Wat zijn de meest voorkomende klachten/vragen van eindgebruikers mbt de 4 losse eilanden van automatisering? | De ondersteuning van bedrijfsprocessen is matig, de continuïteit van de dienstverlening is niet gegarandeerd, flexibiliteit ontbreekt, de kwaliteit van de ICT-dienstverlening is ondermaats, de efficiency is laag en het ICT-landschap is onnodig complex door de vele leveranciers en contracten. |
| 8 | 4.1 | Aanbestedende dienst geeft aan momenteel te werken met verouderde applicaties. Zijn er plannen voor vervanging en zo ja, wat zijn de tijdslijnen hiervan? | De verwachting is dat de vervanging in Q4 2018 is gerealiseerd. |
| 9 | 4.1 + 4.2 | Halt geeft aan één leverancier te contracten voor de beoogde scope. In de huidige situatie is er sprake van 'vier losse eilanden van automatisering'. Bent u ook voornemens deze samen te voegen tot één regie organisatie of zal de beoogde dienstverlening aan vier organisaties zijn? | Halt is voornemens om één leverancier te contracteren om de producten en diensten te leveren binnen de beoogde scope van de opdracht. Halt werkt met één centrale ICT-regieorganisatie. |
| 10 | 4.2 | Welke eisen worden er aan het "Rekencentrum diensten" gesteld. Wellicht is dit pas in een later stadium noodzakelijk. | Zie hoofdstuk 5: Richtlijnen als richtinggevend in de zin dat het is bedoeld om geïnteresseerde leveranciers een zo volledig mogelijk beeld te geven van de gewenste situatie zonder compleet te zijn, noch om voor te schrijven wat Halt voor oplossing wil. |
| 11 | 4.2 | Gaat de leverancier ook de hardware voor werkplek aanleveren? | Ja. |
| 12 | 4.2 | In uw overzicht (figuur 1) geeft u aan dat de gehoste bedrijfsapplicaties buiten de beoogde scope van de opdracht vallen. Is het juist dat wij interpreteren, dat de beoogde leverancier de onder "hosting" beschreven activiteiten verrichten en de overige activiteiten om de bedrijfsactiviteiten ter beschikking te stellen door anderen worden verricht? Wij vragen dit met name, omdat de activiteiten om applicaties (gehost en SaaS) geïntegreerd te kunnen leveren voor de gebruiker veel inspanning kan kosten. Dit zelfde geldt voor de regie-activiteiten. | De producten en diensten genoemd onder Bedrijfsapplicaties gehost en Bedrijfsapplicaties SaaS zijn niet in scope van de aanbesteding. |
| 13 | 4.2.1.1 | In deze paragraaf komen wij zowel onder de werkplek (4.2.1.1) als onder Voice & video (4.2.1.3) voice, video en chat tegen. Kunt u nader toelichten wat u hiermee bedoeld? | In paragraaf 4.2.1.3 (Voice & video) betreft het de centrale voorzieningen (zoals servers) die nodig zijn om real-time communicatie in zowel voice, video als tekst (chat) mogelijk te maken. In paragraaf 4.2.1.1 (werkplek) gaat het om de eventuele applicaties die op de werkplek moeten worden geïnstalleerd ("clients") om toegang te kunnen krijgen tot de real-time communicatiediensten. |
| 14 | 4.2.1.1 | Aanbestedende dienst beschrijft een gebruikersinterface in de vorm van een logische of virtuele desktop. Is dit een desktop waarvan de architectuur reeds vast staat? Heeft Stichting Halt vastomlijnde gedachten over de werking en eisen waar deze desktop aan moet voldoen? | Uitgangspunt is dat de leverancier de expert is en zelf efficiënt invulling geeft aan de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 5.1. Dit betekent dat Halt niet voorschrijft wat voor oplossing zij wil en de leverancier de ruimte biedt om vanuit eigen expertise hier effectief invulling aan te geven. |
| 15 | 4.2.1.7 | Wordt er verwacht dat wij inhoudelijk informatie verstrekken over de voor jullie organisatie specifieke (maatwerk) applicaties? In dat geval zullen wij ook rekening moeten houden met het intern scholen van onze medewerkers in deze applicaties. | Nee, het gaat hier om eerste lijn ondersteuning, inclusief registreren en routeren van tickets. |

| | | | |
|----|----------|---|--|
| 16 | 4.2.1.7 | Naast de 2de en 3de lijn wilt u de 1ste lijn gebruikersondersteuning ook uit besteden. Welke werkzaamheden moet de 1ste lijn eventueel onsite uitvoeren uitgaande van 5 locaties? | In de beoogde scope van de opdracht is de levering van 1e lijn ondersteuning aan gebruikers voor de gebruikersdiensten en voor de bedrijfsapplicaties (gehost en SAAS). Uitgangspunt is dat de leverancier de expert is en zelf efficiënt invulling geeft aan de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 5.1. Dit betekent dat Halt niet voorschrijft wat voor oplossing zij wil en de leverancier de ruimte biedt om vanuit eigen expertise hier effectief invulling aan te geven. |
| 17 | 4.2.2.1 | Wat wordt er verwacht onder Databasebeheer? Zo kunnen wij updaten en zijn wij verantwoordelijk voor de uptime, maar wordt er ook verwacht dat wij aan de content kant zaken oppakken? | Uitgangspunt is dat de leverancier de expert is en zelf efficiënt invulling geeft aan de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 5.1. Dit betekent dat Halt niet voorschrijft wat voor oplossing zij wil en de leverancier de ruimte biedt om vanuit eigen expertise hier effectief invulling aan te geven. |
| 18 | 4.2.3.2 | Hoe ziet het huidige WAN netwerk eruit? Willen jullie in de ideale situatie dat de verschillende locaties met elkaar verbonden zijn in 1 netwerk? Indien alles door ons gehost wordt, staat alles centraal, wat is voor HALT de toegevoegde waarde van verbonden locaties? | Uitgangspunt is dat de leverancier de expert is en zelf efficiënt invulling geeft aan de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 5.1. Dit betekent dat Halt niet voorschrijft wat voor oplossing zij wil. Deze vraag zal ten dele invulling krijgen in de documentatie bij de uiteindelijke aanbesteding (huidige architectuur). |
| 19 | 5.2 | Refereert u naar contracten m.b.t. in-Huis IT platform (hardware), Microsoft licenties (Server en KA) in eigendom en contract met huidige systeembeheerder? | Ja, onder andere maar ook naar contracten betreffende applicatiebeheer of andere licenties. Een volledig en actueel overzicht van de contracten en leveranciers zal als bijlage worden meegestuurd met de aanbesteding. |
| 20 | 5.2 | Wat is de looptijd van de contracten die bepalend zijn voor het tijdstip van de migratie en overname van de totale lees integrale dienstverlening waarbij de IT als een dienst geleverd wordt? | Een volledig en actueel overzicht van de contracten en leveranciers zal als bijlage worden meegestuurd met de aanbesteding. |
| 21 | 5.2 | Waar staat de afkorting "IV" in oa "IV-vraagarticulatie" en "IV-Governance"? | Informatie Voorziening |
| 22 | 5.3 | De voorwaarden geven een heel algemeen beeld van de minimum vereisten van de ICT infrastructuur. Kan aanbestedende dienst specifieker zijn over welke onderdelen van deze wetgeving voor deze aanbesteding minimaal van belang zijn (bijvoorbeeld van toepassing zijnde ISO of NEN-normen)? | De informatiehuishouding van Halt voldoet te allen tijde aan de eisen van Nederlandse en Europese wet en regelgeving. Uitgangspunt is dat de leverancier de expert is en zelf efficiënt invulling geeft aan de geldende wet- en regelgeving. Dit betekent dat Halt niet voorschrijft wat voor maatregelen zij wil. Eventuele aanvullende vereisten worden weergegeven in de definitieve aanbestedingsstukken. |
| 23 | 5.4 | Wat wordt er van de IT leverancier verwacht op de satelliet locaties? | In de regel voorziet Halt niet in ICT voorzieningen op de satelliet locaties. Er zijn echter bestaande uitzonderingen. Het is voor Halt belangrijk dat de leverancier in staat is mee te denken in de oplossingen, ook voor behoeftes op satelliet locaties. Uitgangspunt is dat de leverancier de expert is en zelf efficiënt invulling geeft aan de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 5.1. Dit betekent dat Halt niet voorschrijft wat voor oplossing zij wil op de satelliet locaties en de leverancier de ruimte biedt om vanuit eigen expertise hier effectief invulling aan te geven. |
| 24 | 5.4 | Wat zijn de OS versies van de laptops en thin clients? Met andere woorden, zijn deze up-to-date? | Deze vraag zal ten dele invulling krijgen in de documentatie bij de uiteindelijke aanbesteding (huidige architectuur). Verder wordt van de leverancier verwacht dat hij zorg draagt voor een adequate inrichting van de werkplek. |
| 25 | 5.4 | In hoeverre zijn de bestaande end devices - laptops t.b.v. mobiele werkers lees veldwerkers optimaal beveiligd? Denk bijvoorbeeld aan het niet kunnen opslaan van gegevens op de harde schijf. | Over de huidige beveiligingsmaatregelen doet Halt geen uitspraken. |
| 26 | 5.4 | In de huidige scope van de aanbesteding worden de laptops van mobiele werkers lees veldwerkers niet meegenomen in de keten van de te uitbesteden dienstverlening. In hoeverre beschouwt u de laptops van mobiele werkers als een 'Single Point of Failure' inzake Wbp/ AVG? En kunt u aangeven hoe deze beveiligd zijn en in welke mate deze devices zijn dichtgetimmerd? | De laptop is wél in scope van de aanbesteding. Over de huidige beveiligingsmaatregelen doet Halt geen uitspraken. |
| 27 | 5.4 | Moeten de mobiele (veld) werkers in de gespreksruimten bij derden toegang hebben tot de gehoste 'nieuwe' IT omgeving? | Ja. |
| 28 | 5.4 | De kengetallen zijn wel vermeld voor de gebruikers (werkplekken etc.) maar niet voor de back-end (servers, data opslag, backup) en de WAN. Om een goed beeld te kunnen vormen is deze data van belang. Kan aanbestedende dienst deze data (aantallen en verdeling over verschillende locaties) verschaffen? | Deze vraag zal ten dele invulling krijgen in de documentatie bij de uiteindelijke aanbesteding (huidige architectuur). Dit blijft echter beperkt tot dat het minimum wat de leverancier als expert nodig heeft om een oplossing te kunnen uitwerken. |
| 29 | Algemeen | Zouden jullie in de ideale situatie in een hosted omgeving willen werken of gaat de voorkeur uit naar lokale werkplekken met cloudbased/webbased applicaties? | Uitgangspunt is dat de leverancier de expert is en zelf efficiënt invulling geeft aan de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 5.1. Dit betekent dat Halt niet voorschrijft wat voor oplossing zij wil en de leverancier de ruimte biedt om vanuit eigen expertise hier effectief invulling aan te geven. |
| 30 | Algemeen | Jullie geven aan dat de huidige omgeving/applicaties waarmee jullie werken verouderd zijn en aan vervanging toe zijn. Geldt dit ook voor de (fysieke) werkplekken, laptops en thin clients? | Ja. |
| 31 | Algemeen | Heeft de Stichting Halt een ANBI status? | Nee. |