

Aanbesteding Social Intranet voor regio Westfriesland
Aanbestedende Dienst: Regio Westfriesland
Referentie: 2018-P27

Omschrijving:

De doelstelling van deze aanbesteding is om een regionale standaardapplicatie in te kopen voor een sociaal intranet. De applicatie moet bijdragen aan een verbeterde interne communicatie en de onderlinge samenwerking met de Westfriese gemeenten en aangesloten gemeenschappelijke regelingen.

Toelichting:

Hierbij de laatste Nota van Inlichtingen inclusief de gewijzigde bijlagen.

Nr:**Categorie** Eisen en criteria**Betreft** SLA artikel 6 Service Levels

66

Vraag

De servicelevels zoals gevraagd zijn voor ons niet standaard en zorgen voor een substantiële (30-50%) opslag op de standaard licentie en sla. Mogen wij (wellicht in kansen dossier) op het gebied van service levels en kosten laten zien wat het verschil is tussen het gevraagde en onze standaard?

Antwoord**Vrijgegeven:** 10-09-2018

Ja.

Nr:**Categorie** Eisen en criteria**Betreft** Eisen KO?

67

Vraag

Zijn alle eisen Knock Out criteria?

In het document 2018-P27 inschrijfleidraad Social intranet 20180718 wordt in het hoofdstuk 4 'Eisen aan de inschrijver' niet gerefereerd naar 2018-P27 Bijlage Programma van eisen 20180723.

Wij kunnen niet aan alle eisen voldoen (deze zijn als separate vragen ingediend). Betekend dit een directe uitschakeling?

Antwoord**Vrijgegeven:** 10-09-2018

De definitieve programma van eisen is als bijlage toegevoegd. Aan deze eisen dient u te voldoen. het niet voldoen aan de eisen wordt als knock out behandeld.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst

68

Vraag

Gaan jullie akkoord met het beperken van de aansprakelijkheid de verwerkersovereenkomst tot max 1.000.000 euro per gebeurtenis/verzekeringstermijn?

Antwoord**Vrijgegeven:** 10-09-2018

Nee. De aansprakelijkheid is maximaal 4 keer de vergoeding per jaar.

Nr:

- 69 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst
Vraag
 Gaan jullie akkoord met geen direct opeisbare boetes (altijd eerst hoor/wederhoor)?
Antwoord **Vrijgegeven:** 10-09-2018
 Nee. Wanneer er een boete wordt opgelegd zal deze direct opeisbaar zijn en is opdrachtgever 100% overtuigd dat deze terecht wordt opgeëist. Hierna heeft Leverancier voldoende rechtsmiddelen om de boete aan te vechten.
- Nr:**
- 70 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft PVE, Eis 69
Vraag
 De keuze voor een SaaS-oplossing (multi-tenant) betekent dat er meerdere platformen op een productiedatabase draaien. Vanuit veiligheidsoogpunt is het niet mogelijk en niet verstandig derde partijen rechtstreekse toegang te geven tot deze gegevens.
 Als alternatief stellen wij voor de tekst als volgt aan te passen:
 SSC DeSom en gemeente Hoorn ontvangen (na afstemming) exports uit de productiedatabase ten behoeve van 3rd party BI-toepassingen.
 Gaat de regio akkoord met het aanpassen van deze eis?
Antwoord **Vrijgegeven:** 10-09-2018
 Wij verwachten ook van multitenant SAAS applicaties dat deze veilig interactief toegang kunnen geven tot de database door verschillende gebruikers voor verschillende doeleinden. Hier houden we aan vast. We begrijpen dat om beveiligingsredenen beperkingen zijn tot de handelingen die op de database kunnen worden uitgevoerd. Met exports gaan we niet akkoord.
- Nr:**
- 71 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Hfdst. 1, § 1.1, pag. 3 Verschillende organisaties
Vraag
 Is het mogelijk een opgave te krijgen van het aantal medewerkers per gemeente?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
 Ja.
 gemeente Hoorn 770.
 SED 526
 Opmeer 133
 Medemblik 400
 Koggenland 201
 WerkSaam 300
- Nr:**
- 72 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Hfdst. 5, § 2.2, pag. 15 Kwaliteitsaspect: Usability van de oplossing
Vraag
 Welke applicatie(s) worden gebruikt voor Archivering binnen de deelnemende organisaties?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
 Decos Join, Corsa, Verseon E-suite, OneGov, Greenvalley zaakstelsel 2015
- Nr:**
- 73 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Hfdst. 5, § 2.2, pag. 15 Kwaliteitsaspect: Usability van de oplossing
Vraag
 Welke applicatie(s) worden op dit moment gebruikt voor Document Management binnen de deelnemende organisaties?

Antwoord**Vrijgegeven:** 11-09-2018

Decos Join, Corsa, Verseon E-suite, OneGov, Greenvalley zaaksysteem 2015

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Hfdst. 1, § 1.1, pag. 3 Algemeen

74

Vraag

Wordt er op dit moment al digitaal samengewerkt tussen gemeenten en zo ja, welke functionaliteit/applicatie(s) wordt hiervoor gebruikt?

Antwoord**Vrijgegeven:** 11-09-2018

Een deel van de medewerkers werkt nu samen in Office365. Hiervan gebruiken we vooral SharePoint en Teams.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** 2018-P27 Bijlage Koppelingen

75

Vraag

Zijn alle applicaties beschikbaar als webapplicatie en geschikt voor Single Sign On?

Antwoord**Vrijgegeven:** 11-09-2018

Niet alle applicaties zijn beschikbaar als webapplicatie en single sign on. Wel zijn alle genoemde koppelingen boven de gele balk nu al opgenomen in de huidige intranetten van de deelnemers. In een aantal gevallen is beschreven welke techniek is gebruikt.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** 2018-P27 Bijlage Huidige ICT-inrichting en nieuwe cloudarchitectuur, Hfdst. 4, § 4.1, pag. 3 Content & Communicatievormen gekoppeld

76

Vraag

Zijn de namen van de tenants al bepaald?

Antwoord**Vrijgegeven:** 11-09-2018

Ja, Deze staan in de aanbestedingsstukken, zie hiervoor 4.1 Content & Communicatievormen gekoppeld in 2018-P27 Bijlage Huidige ICT-inrichting en nieuwe cloudarchitectuur.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** 2018-P27 Bijlage Huidige ICT-inrichting en nieuwe cloudarchitectuur, Hfdst. 4, § 4.1, pag. 3 Content & Communicatievormen gekoppeld

77

Vraag

Wat is de reden om voor 2 tenants te kiezen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 11-09-2018

De Westfriese gemeenten werken op en beheren twee verschillende infrastructuren. Dit blijft ook voor onze cloud infrastructuur.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** PVE, eis 10

78

Vraag

Het is onze ervaring dat het automatisch verwijderen van nieuwsberichten tot verwarring of fouten kan leiden.

Staat de regio Westfriesland ook de volgende aanpassing toe:
Beheerders kunnen zelf bepalen hoe lang berichten en hoeveel berichten zichtbaar blijven.
Het archiveren en/of verwijderen gebeurt handmatig door de beheerder of gebruikers met verwijderrechten, om fouten te voorkomen.

Is de regio akkoord met het aanpassen van deze eis?

Antwoord

Vrijgegeven: 11-09-2018

Nee. Eis wordt niet aangepast zie ook eis 54 en 55.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Eis 72 - two-way factor

79

Vraag

Welke two-way factor authenticatie gebruikt SSC DeSom en gemeente Hoorn?

Antwoord

Vrijgegeven: 11-09-2018

Microsoft MFA

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Eis 63 - VPN

80

Vraag

Kunt u meer uitleg geven over deze eis? Het is ons niet geheel duidelijk waar een VPN tunnel voor nodig is.

Antwoord

Vrijgegeven: 11-09-2018

Gelet op de vertrouwelijkheid van de informatie en het intensieve gebruik willen we een extra beveiliging.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Eis 50 - statistieken

81

Vraag

Voor een deel van de gevraagde statistieken bieden wij een eigen statistieken dashboard een voor een deel in combinatie met 3rd-party analytics applicaties zoals: Google Analytics, Matomo (was Piwik) en Siteimprove. Is dit akkoord?

Antwoord

Vrijgegeven: 11-09-2018

Third party analytics applicaties zijn toegestaan, mits deze ingericht kunnen worden in overeenstemming met onze privacy richtlijnen. Dit betekent dat we kunnen bepalen welke gegevens worden gelogd, hoe lang deze bewaard blijven en de toegang tot data kan worden beperkt tot de beheerder van het Intranet.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Eis 46 - front-end editing

82

Vraag

Onze software biedt voor veel onderdelen de mogelijkheid voor front-end editing, echter niet voor alle onderdelen. Op de onderdelen waarin dit niet mogelijk is worden door onze klanten en onszelf front-end editing niet als waardevol ingeschat. Daarom investeren wij niet in de ontwikkeling om alle type content geschikt te maken voor front-end editing. Is het niet 100% aanbieden van front-end editing akkoord?

Antwoord

Vrijgegeven: 11-09-2018

Ja, want de bedoeling van deze eis is dat gebruikers en redacteurs direct content kunnen maken en wijzigen.

- Nr:**
- Categorie** Eisen en criteria
- Betreft** PVE eis 11 - redactie op berichten en reacties
- 83
- Vraag**
- Wat wordt er bedoeld met 'redactie' op berichten en reacties. Betekend dit dat berichten zonder tussenkomst van een gebruiker verwijderd of aangepast kunnen worden? Het aanpassen van user generated content door beheerders laten wij niet toe met onze software. Bij uitzondering kunnen wij een bericht verwijderen uit de database. Dit is tot nog toe 3x voorgekomen op een totaal van 250 klanten met gemiddeld 1200 gebruikers. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-09-2018
- Ja.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** PVE, eis 71
- 84
- Vraag**
- Wij ondersteunen een AD-authenticatie met een LDAP-koppeling. Wij stellen de volgende uitbreiding voor:
- Het ondersteunt authenticatie op basis van ADFS, SAML 2.0 en LDAP.
- Gaat de regio akkoord met het aanpassen van deze eis?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-09-2018
- Nee, we gaan niet akkoord met de toevoeging van LDAP.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** PVE, eis 54
- 85
- Vraag**
- In aanvulling op eis 10: Het is onze ervaring dat het automatisch verwijderen van nieuwsberichten tot verwarring of fouten kan leiden. Tevens is het in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) raadzaam berichten online en vindbaar te houden.
- Staat de regio Westfriesland ook hier de volgende aanpassing toe:
- Van elk nieuwsbericht kan degene met de juiste rechten zelf bepalen dat het bericht niet meer zichtbaar is voor gebruikers. Gearchiveerde berichten worden standaard 30 dagen in een archief bewaard. Deze periode kan in overleg met de opdrachtgever worden verlengd tot een jaar (of langer als nodig).
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-09-2018
- We passen eis 54 niet aan, omdat dit al is opgenomen in eis 55.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** PVE, eis 16
- 86
- Vraag**
- Gezien de huidige AVG-wetgeving willen wij voorstellen aan de regio Westfriesland om deze eis als volgt aan te passen:
- Het smoeleboek wordt eenmalig (bij de start) gevuld met basisgegevens van de gebruiker vanuit de AD. Daarna is de gebruiker zelf verantwoordelijk voor de gegevens in zijn/haar profiel en beheert deze ook zelf.
- Gaat de regio hiermee akkoord?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-09-2018
- Nee.

- Nr:**
- Categorie** Eisen en criteria
Betreft Programma van Eisen
- 87
Vraag
In het programma van eisen wordt de two factor authenticatie van SSC DeSom en gemeente Hoorn genoemd waar de oplossing mee moet kunnen functioneren. Welke two factor authenticatie is dit?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
Microsoft MFA
- Nr:**
- Categorie** Eisen en criteria
Betreft Programma van Eisen, eis 38 huisstijl
- 88
Vraag
U geeft aan dan een administrator aanpassingen moet kunnen doen in de huisstijl elementen. Onze ervaringen hebben ons geleerd dat het beter het huisstijl design door gespecialiseerde vormgevers te laten doen. Zodoende hebben wij hier geen administrators interface voor. Uiteraard kunnen aanpassingen wel worden doorgevoerd, door middel van support. Zo kunnen wij beter de consistentie, kwaliteit en toegankelijkheid (denk aan contrast) garanderen.

Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
Nee eis wordt niet aangepast. We willen het intranet voor iedere deelnemende organisatie in de eigen huisstijl. Professioneel vormgegeven. Het gaat ons erom dat we kleine dingen, zoals het aanpassen van een headerafbeelding zonder hulp van de leverancier kunnen doen.
- Nr:**
- Categorie** Eisen en criteria
Betreft 2018-P27 Concept SLA - artikel 8
- 89
Vraag
Vraag A. Bent u het met ons eens dat een acceptatie omgeving op een aparte serveromgeving moet worden geplaatst die identiek wordt opgezet volgens specificaties van de productieomgeving? Vraag B. Dit om problemen rondom updates van servercomponenten, die voor acceptatie noodzakelijk zijn, op productie te voorkomen? Vraag C En wenst u deze omgeving mee gecalculeerd te hebben in de aanbidding?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
Vraag A. Nee
Vraag B. Hoe u het inricht daar stellen wij geen eisen voor op.
Vraag C. Wanneer u toch een aparte omgeving creëert is het aan u of u hiervoor kosten calculeert.
- Nr:**
- Categorie** Eisen en criteria
Betreft 2018-P27 Concept SLA- artikel 8
- 90
Vraag
U vraagt in artikel 8 om een productie en testomgeving. Is de volgende aanname juist: Er is een acceptatie-omgeving gewenst? Ook al is de applicatie een SaaS oplossing waarbij updates continue worden doorgevoerd, u wilt major versies eerst kunnen accepteren op uw eigen test/acceptatieomgeving voordat deze in productie gaan?

Indien uw visie op test/acceptatie anders is, kunt u deze dan beschrijven?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
Nee uw aanname is onjuist, wij zijn gewend om de acceptatietesten op de testomgeving te doen. Dit kan op de organisatie van wijzigingen wel invloed hebben. Voor ons is dit echter voldoende

- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** inschrijvingslijdraad 5.2.2. kwaliteitsaspect usability
- 91
- Vraag**
- In uw tabel staat "Vanuit het social intranet kan een nieuwe e-mail worden gecreëerd en kun je mail, agenda en taken zien." Hoe ziet de creatie van een nieuwe e-mail voor u? Verwacht u Outlook functionaliteit in het intranet of is een link om een nieuwe e-mail aan te maken in Outlook voldoende?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-09-2018
- Een link om een nieuwe e-mail te maken in Outlook geeft geen meerwaarde.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** BIJLAGE: HUIDIGE ICT-INRICHTING EN DE NIEUWE CLOUDARCHITECTUUR
- 92
- Vraag**
- In uw cloudstrategie past een authenticatie- en user provisioningmethodiek die aan Azure gekoppeld is i.p.v. aan de Active directory. Is Azure AD gereed voor dit project in te zetten en Azure AD voor authenticatie en user provisioning te gebruiken? Zo ja, bent u in het bezit van een Azure Premium 1/2 licentie? Zo nee, welke authenticatie en user provisioning methodiek wenst u in te zetten (bijv. AD FS en AD of HR-pakket)
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-09-2018
- Azure AD is 31 december 2018 gereed. We hebben dan de Azure premium 1/2 licentie.
- Nr:**
- Categorie** Eisen en criteria
- Betreft** 2018-P27 Bijlage Programma van eisen 20180723, Algemeen
- 93
- Vraag**
- In het PvE worden eisen gesteld die niet binnen het intranet beschikbaar zijn, maar wel beschikbaar zijn als functionaliteit binnen het Office 365 platform en gerelateerd zijn aan het intranet. Is Opdrachtgever hiermee bekend?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-09-2018
- Ja, we hebben in onze beschrijving en eisen aangegeven dat een goede samenwerking tussen het intranet en O365 noodzakelijk is en voor de gebruiker een logische ervaring is.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** 2018-P27 Bijlage Huidige ICT-inrichting en nieuwe cloudarchitectuur, Hfdst. 4, § 4.1, pag. 3 Content & Communicatievormen gekoppeld
- 94
- Vraag**
- Wanneer is de planning bekend voor het inrichten van deze tenants?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-09-2018
- De planning van de inrichting van de tenants is in het vierde kwartaal bekend.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Hfdst. 5, § 5.2.2, pag. 15 Kwaliteitsaspect: Usabilty van de oplossing
- 95
- Vraag**
- Maakt een mailmigratie naar Exchange online en/of het realiseren van een Document Management Systeem onderdeel uit van deze implementatie?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-09-2018
- Nee

96
Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Hfdst. 1, § 1.1, pag. 4 Relatie met digitale werkomgeving
Vraag
De oplossing die wij bieden gebruikt het Office 365 platform als fundament. Is er dan bij de start een Office 365 platform beschikbaar waarbinnen wij onze oplossing kunnen realiseren?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
Ja, platform is beschikbaar vanaf 1 januari 2019

Nr:
97
Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Hfdst. 1, § 1.1, pag. 3 Algemeen
Vraag
Is er al een governance raamwerk binnen 1 of meer deelnemende organisaties waar Aanbieder rekening mee dient te houden?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
Nee, voor deze toepassing is geen raamwerk beschikbaar. In een dossier afspraken en procedures (DAP) worden afspraken vastgelegd. Deze stellen we gezamenlijk op.

Nr:
98
Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Hfdst. 1, § 1.1, pag. 3 Algemeen
Vraag
Welke IT projecten worden parallel opgestart/geïmplementeerd en welke invloed heeft dit volgens Opdrachtgever op de implementatie van Office 365 en/of het intranet?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
Het project Nieuwe digitale werkomgeving loopt parallel en heeft invloed op het social intranet.

Nr:
99
Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Hfdst. 1, § 1.1, pag. 3 Relatie met digitale werkomgeving
Vraag
Vindt er voor begin 2019 nog een vervangingstraject voor werkplekken plaats bij 1 of meer deelnemende organisaties?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
Nee

Nr:
100
Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft 2018-P27 Huidige ICT-Inrichting en nieuwe cloudarchitectuur
Vraag
Welke verschillende Office versies zijn op dit moment in gebruik bij de deelnemende organisaties?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-09-2018
De standaard is Office 2010. Deze draait in de remote desktop omgeving en op de laptops. Lokaal gebruiken een aantal medewerkers ook office 2016.