

Vragen en antwoorden (V&A)**Marktconsultatie: Ontzorging PinkRocade applicaties**

Datum: 14 juni 2019

Inleiding

Er zijn vragen gesteld over deze marktconsultatie. U treft de beantwoording hieronder aan.

Nr.	Categorie	Vraag	Antwoord
1	Helpdesk	Welke eisen stelt u aan de Single Point of Contact in de relatie tot de softwareleverancier PinkRocade en SAP?	Gegadigde is het Single Point Of Contact (SPOC) voor alle uit te voeren activiteiten die plaatvinden in het kader van de uit te voeren beheerwerkzaamheden rondom SAP. Zij is verantwoordelijk voor de communicatie tussen de applicatiebeheerders van de gemeente Velsen en Heemskerk en haar eigen technische- en functionele beheergroep en Automatisering en contactpersonen van de aan de Makelaarsuite aangesloten applicatieomgevingen. Daartoe behoren ook derden partijen, denk aan SAP als softwareleverancier, regionale- en landelijke instanties zoals RvIG en KvK.
2	Remote release management (periodiek en incidenteel)	Tekst Data Integratie. Dient ook technisch beheer plaats te vinden op een testomgeving?	Ja, klopt.
3	Remote release management (periodiek en incidenteel)	CiVision Makelaarsuite. Wat is uw wens t.a.v. de testomgeving? Is releasemanagement voldoende?	Gelijk aan die van de productieomgeving. Naast releasebeheer ook functioneel en technisch beheer : controle op verwerking van in- en uitgaande berichtenverkeer, periodieke consistentie controles en opschoning, toezien op kwaliteit van gegevens, impact analyse nieuwe releases, verrichten van voor- en nawerk bij installatiemomenten, oplossen van problemen, etc.. (wat verder valt onder beheer van de MKS).
4	Technisch applicatiebeheer van de genoemde applicaties	Wat verstaat u onder "changes"?	Release updates van applicatie software of onderliggende software, zoals CIR/COO, MaxDB patches, PostgreSQL patches, SAP SPLsets, SAP router.
5	Technisch applicatiebeheer van de genoemde applicaties	Wat verwacht u van de beheerpartner gelet op kennis van productontwikkelingen die van invloed zijn op het uitvoeren van efficiënt beheer?	Minimaal dat men op de hoogte is van nieuwe ontwikkelingen en die eventueel toepast om het beheer te verbeteren.
6	Technisch applicatiebeheer van de genoemde applicaties	Certificering a. Moeten de beheerders SAP-gecertificeerd zijn voor de generieke SAP-software? b. Wordt van de beheerpartner verwacht dat de gehele uitgevraagde scope wordt beheerd? Omvat dit dan ook het tot stand brengen van een zgn. "EWA" voor de volledige SAP-ondersteuning? c. In relatie tot voorgaande vraag: wat is uw visie t.a.v. de benodigde beschikbaarheid van de applicaties? d. Moeten beheerders door PinkRocade gecertificeerd zijn om de leverancierssoftware van PinkRocade te mogen beheren en installeren?	a) Dat is nu nog onduidelijk. b) Onder de noemer van "totaalbeheer" en ontzorging : zoveel als mogelijk en nodig om de SAP omgeving goed te beheren. Als het onderdeel "SAP Early Watch Alert" noodzakelijk is, is dat voor de aanbieder om hier over te informeren / te adviseren. c) Hoge beschikbaarheid voor de MKS en SAP omgeving (vooral de makelaar). Applicatie mag zo min mogelijk uit de lucht zijn, behoudens de reguliere release update momenten. d) Ja
7	Technisch applicatiebeheer van de genoemde applicaties	Wat is het doel van de testomgeving en hoe vaak vindt per jaar verversing plaats?	Het doel van de testomgevingen is om nieuwe releases en ketens te kunnen testen, voordat ze in productie gaan. Het verversen van de data in de testomgeving vindt op verzoek plaats, nu niet vaker dan 2x per jaar.
8	Technisch applicatiebeheer van de genoemde applicaties	Wat verstaat u precies onder "Gebruikersbeheer op OS, database en applicatieniveau" en dan vooral op OS en database?	Mocht er problemen zijn met het gebruik en autorisatie van accounts wat te maken heeft met instellingen op OS of database niveau is het wenselijk dat de beheerpartner hier kennis van zaken heeft en eventueel i.s.m. automatisering (mits geautoriseerd) het probleem kan oplossen.
9	Functioneel applicatiebeheer van CiVision Makelaarsuite (remote)	Welke eisen stelt u aan de beheerpartner gelet op het oplossen van softwareproblemen en de afstemming hierover met de softwareleverancier?	De klant heeft een SPOC met de beheerpartner die zelf zoveel als mogelijk afstemt met de softwareleverancier. Het is niet wenselijk als de klant dan zowel als de beheerpartner als met met de softwareleverancier moet overleggen om incidenten op te lossen. Verder volgens de gestelde criteria in de afgesproken SLA/DO.
10	Linux en Oracle beheer (incidenteel, remote)	Beheer Linux/Oracle: met welke frequentie verwacht u dat dit incidenteel beheer plaatsvindt? Bent u bereid dit als optioneel mee te nemen in de aanbesteding?	Tijdens ingeplande vakantieperiodes, ziekte en tijdens inzetbaarheid van huidige beheerder voor andere zaken dan beheer, dus geen vaste frequentie. Voorlopige inschatting 6x per jaar met een duur van 1 tot 15 dagen.

11	Diversen	<p>Bij de totstandkoming van GIBIT is expliciet bepaald dat dit een (abstract) juridisch kader biedt en in veel gevallen ook als vangnet moet worden gezien. Dit geeft de aanbestedende dienst vrijheid om in de overeenkomst tot (meer redelijke en marktconforme) andere bepalingen te komen. Bent u bereid in ieder geval al onderstaande suggesties mee te nemen in de overeenkomst?</p> <p>a. Art. 4.1. Bent u bereid om overeen te komen dat termijnen, met uitzondering van de termijn voor ingebruikname, in beginsel niet fataal zijn en dat een termijn pas een fataal karakter krijgt nadat opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld?</p> <p>b. Art. 8.11 sub ii. Een termijn van 24 maanden is onredelijk lang. Het ingebruiknemen van Updates en Upgrades is juist in uw voordeel. Bent u bereid deze termijn te wijzigen naar maximaal 12 maanden?</p> <p>c. Art. 11.2. Niet bij iedere Update of Upgrade wordt bijbehorende Documentatie opgesteld. Bent u bereid overeen te komen dat Documentatie wordt verstrekt wanneer dit ook daadwerkelijk wordt opgesteld?</p> <p>d. Art. 13.2. Bent u bereid overeen te komen dat de eerste alinea van artikel 13.2 als volgt komt te luiden: "De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan, is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro).</p> <p>e. Art. 13.2. Indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, is voor ons niet verzekeraar en niet te voorzien. Wij zijn immers niet op de hoogte van afspraken die u met derden maakt. Gebruikelijk en proportioneel is daarom om indirecte schade uit te sluiten van aansprakelijkheid. Meerdere schadeposten in de GIBIT zijn echter als indirect aan te merken, waaronder sub vi en viii. Bent u bereid deze schadeposten te laten vervallen, nu dit niet voor ons voorzienbaar is?</p> <p>f. Art. 13.4. Een rechtstreeks verband houden met achten wij niet proportioneel. Bent u bereid overeen te komen dat een boete slechts voor rekening van Leverancier komt indien dit enkel het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Leverancier?</p> <p>g. Art. 15.1. Bent u bereid overeen te komen dat artikel 15.1 als volgt komt te luiden: "Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, waaronder mede wordt begrepen de inhoud van</p>	<p>Bedankt voor uw suggesties. Gezien het verkennende karakter van deze marktconsultatie, kiest de gemeente er voor deze vragen nu niet te beantwoorden. Uw suggesties worden meegenomen bij de eventuele aanbesteding.</p>
12	Algemeen	<p>Als de beheerpartner op basis van de aanbesteding en de tot stand gekomen overeenkomst de beheerverplichtingen niet nakomt, op welke wijze wordt dit vanuit de aanbesteding en de contractering ondervangen?</p>	<p>Gezien het verkennende karakter van deze marktconsultatie, kiest de gemeente er voor deze vraag nu niet te beantwoorden. Dit wordt meegenomen bij de eventuele aanbesteding.</p>
13	Algemeen	<p>Wil de aanbestedende dienst het beheer van PinkRocade-applicaties bij één beheerpartner beleggen?</p>	<p>Ja.</p>