

Nota van inlichtingen perceel 2

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf par 3.1.1. + par 8.3 kwaliteitswens 3	13, 33	Op pagina 13 wordt perceel 1 omschreven als Drupal softwarebeheer, maar op pagina 33 in Kwaliteitswens 3 Perceel 2 wordt van de Inschrijver ervaring gevraagd ten aanzien van de visie op de te beheren, onderhouden en ondersteunen van de Drupal-omgevingen. Is het onderhoud en beheer van de Drupal-omgevingen in scope voor perceel 2 of is het onderdeel van perceel 1, of beide?	Abusievelijk is dit onjuist vermeld, dit moet zijn Ruby Rails. Perceel 1 ziet toe op Drupal en perceel 2 op Ruby Rails.
2.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf par 3.2.1.	14	Op pagina 14 wordt van de Inschrijver verwacht dat deze ten aanzien van de Extern gehoste virtual private servers o.a. beheer kan doen. Is het mogelijk om de applicaties die worden gehost op de VPS's te migreren naar Amazon Cloud (AWS)? Indien ja, kunnen wij de kosten hiermee gemoeid rekenen onder transitiekosten?	Dat is mogelijk (maar niet noodzakelijk wenselijk, omdat nu alle VPS-en bij 1 provider, TransIP, draaien, wat e.e.a. overzichtelijk houdt en de lijnen kort). Indien Inschrijver hiervoor kiest dienen deze kosten inderdaad te worden geoffreerd onder transitiekosten.
3.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf par 3.2.1.	14	Paragraaf 3.2.1: Hoe ziet het huidige applicatielandschap eruit? We willen graag een volledig overzicht van de servers, met de daarop draaiende applicaties en besturingssystemen. voor de verschillende omgevingen. Inclusief databases en file storage met een indicatie van de grootte. Bijvoorbeeld: 2x webserver (4cpu), Ubuntu 18.04, Nginx, Rails 5.0	Aanbestedende dienst acht deze vraag niet relevant voor het indienen van de inschrijving.
4.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf par 3.2.3.	15	Paragraaf 3.2.3: Wat wordt bedoeld met 1e, 2e, 3e lijns ondersteuning, wie belt de helpdesk? Zijn dit alleen interne medewerkers van Het Nieuwe Instituut?	1e lijn: helpdesk, 2e lijn: achtervang helpdesk, bijv junior developers, 3e lijn bijv. Senior developers, devops, etc.

Nota van inlichtingen perceel 2

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Alleen interne medewerkers nemen contact op met helpdesk. Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 17.
5.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf / par 3.2.3	15	Hoeveel incidenten hebben er in de eerste 6 maanden van 2020 plaatsgevonden in per genoemde prio zoals vermeld in P.E.31 blz 26?	Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet beschikbaar en tracht deze te achterhalen. Aanbestedende dienst tracht deze informatie te verstrekken in de tweede nota van inlichtingen.
6.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	14	Welke versies van Ruby on Rails zijn er momenteel in gebruik voor Abraham en Projecttools?	Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet beschikbaar en tracht deze te achterhalen. Aanbestedende dienst tracht deze informatie te verstrekken in de tweede nota van inlichtingen.
7.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	14	Welke versies van Ubuntu zijn er momenteel in gebruik?	Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet beschikbaar en tracht deze te achterhalen. Aanbestedende dienst tracht deze informatie te verstrekken in de tweede nota van inlichtingen.
8.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	14	Er wordt gesproken over een serveromgeving van VPS'en? Ons advies hedentendage is een cloudomgeving met docker containers, hoe staan jullie daar tegenover?	In principe positief. Let op: Dit perceel is een legacy-applicatie is die op semi-korte termijn vervangen zal worden, waarbij het niet voor de hand ligt nog veel te investeren in server-infrastructuur
9.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	14	Hoe staan jullie tegenover een cloudomgeving van AWS, Google Cloud of Azure?	Zie het antwoord op vraag 2 en 8.

Nota van inlichtingen perceel 2

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
10.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	14	Willen jullie zelf ook toegang tot de servers (operating system niveau)? Of zien jullie dit als een pure service?	Nee, dit zien wij als service en hoeven zelf geen toegang.
11.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	14	Wij bieden vaak de mogelijkheid om onze klanten zelf bijvoorbeeld een account bij AWS af te laten nemen, die wij vervolgens helemaal inrichten en beheren. Hiermee ligt de hosting volledig bij de klant, zonder opslag van onze kant. Hoe staan jullie hier tegenover?	Dit is overeenkomstig de huidige situatie en hier staat Aanbestedende dienst dus positief tegenover.
12.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	15	Stel advies in de toekomst vanuit ons is dat het niet meer rendabel is om een applicatie te onderhouden. Zouden jullie dan weer voor Ruby on Rails kiezen als deze applicaties opnieuw gemaakt moesten worden. Waarom niet/wel?	Nee, we zijn niet gebonden aan een bepaalde techniek.
13.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	15	Mogen wij de broncode inzien van de applicaties om een code-audit te doen?	Ja, beide applicaties zijn Open Source.
14.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	15	Zijn de applicaties voorzien van automatische software testen? (unit testen, integratie testen etc)	Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet beschikbaar en tracht deze te achterhalen. Aanbestedende dienst tracht deze informatie te verstrekken in de tweede nota van inlichtingen.
15.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	15	Wat is de leeftijd van de applicaties? Hoe lang wordt er al aan ontwikkeld?	Beide applicaties zijn nu 6 jaar oud en zijn/worden iteratief (door)ontwikkeld
16.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	15	Hoeveel ontwikkelaars / partijen hebben aan de applicaties ontwikkeld?	Één (1) ontwikkelpartij met verschillende ontwikkelaars.

Nota van inlichtingen perceel 2

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
17.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	15	Welk mensen uit uw organisatie kunnen idealiter bellen naar de Helpdesk?	Dit zijn drie (3) tot vijf (5) mensen: Applicatiebeheerder, Online manager, Hoofd ICT, Medewerker ICT en hun eventuele vervangers
18.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	15	Dient er ook inhoudelijke kennis aanwezig te zijn van de applicatie op de helpdesk?	Helpdesk is vooral voor technische ondersteuning, maar enige kennis van de applicaties acht Aanbestedende dienst noodzakelijk.
19.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	15	Hoe lang zal het duren om domeinkennis van de applicaties te vergaren?	Aanbestedende dienst schat één (1) werkdag.
20.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf	26	We zien dat er maximale oplostijden gedicteerd worden op bij P.E. 31. In praktijk blijkt dat vaak lastig om te garanderen. Bijvoorbeeld: Stel er treedt een probleem op (prio 1) en dat blijkt als oorzaak een bug in de bestaande software te zijn. Hiervoor dient e.e.a. aangepast te worden, maar dat duurt bijv. 16 werkuren. Is dat acceptabel?	Aanbestedende dienst stelt voor eenzelfde methodiek te hanteren als voor perceel 1, zie ook het antwoord op vraag 3 nota van inlichtingen perceel 1. P.E. 31 wordt een eis in relatie tot het serverbeheer en Inschrijver dien in de uitwerking van Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 8.3 kwaliteitswens 2 bullet 'Incidentafhandeling' zijn respons- en oplostijden beschrijft voor het applicatiebeheer.
21.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf		Is er een mogelijkheid om overleg te hebben met de oorspronkelijke ontwikkelaars?	Ja, dit is mogelijk.

Nota van inlichtingen perceel 2

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
22.	Uitnodiging tot Inschrijving perceel 2.pdf		Hebben de applicaties een Product Owner?	Ja.
23.	Uitnodiging tot inschrijving perceel 2, H8.3	33	In het perceel voor Ruby ontwikkeling wordt als Kwaliteitswens 3 gevraagd naar kennis en ervaring met het Drupal CMS. Dit is, nemen we aan, niet direct relevant voor de ontwikkeling/beheer van Ruby applicaties. Wil de opdrachtgever hier nog andere kwaliteitswens formuleren?	Dit is onjuist en moet zijn Ruby Rails. Hiervoor geldt derhalve mutatis mutandis het antwoord op vraag 1.
24.	Uitnodiging tot inschrijving perceel 2, H3.2	14	Kunt u aangeven of de genoemde applicaties (Abraham CRM en Projecttools) maatwerk, open source en/of closed source software zijn? Indien open source, kunt u een link naar de projectpagina/repositories vermelden?	Open Source. Repositories zijn niet beschikbaar, want deze zijn in beheer van huidige supportpartij.
25.	Uitnodiging tot inschrijving perceel 2, H3.2	14	Kunt u aangeven welke werkzaamheden met de Projecttools worden uitgevoerd?	Ondersteuning bij projectmanagement, projectfasering, overzicht projectdocumentatie.
26.	Uitnodiging tot inschrijving perceel 2, H3.2	14	Kunt u aangeven uit hoeveel "lines of code" de applicaties bestaan?	Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet beschikbaar en tracht deze te achterhalen. Aanbestedende dienst tracht deze informatie te verstrekken in de tweede nota van inlichtingen.
27.	Uitnodiging tot inschrijving perceel 2, H3.2 en H8.2	14 en 29	Kunt u aangeven: 1) Welke versies van de applicaties in gebruik zijn? 2) Hoeveel servers hier op dit moment voor worden ingezet? 3) Wat de hardware/virtuele configuratie van deze servers is? 4) Hoeveel schijfopslag deze servers op dit moment gebruiken?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: 1. Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet beschikbaar en tracht deze te achterhalen. Aanbestedende dienst tracht deze informatie te verstrekken in de tweede nota van inlichtingen. 2. Één (1) server

Nota van inlichtingen perceel 2

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			5) Wat de taken van deze servers zijn (CMS, webserver, database, etc.)? 6) Hoeveel gebruikers er gemiddeld dagelijks/maandelijks met deze applicaties werken? 7) Hoeveel calls de service/helpdesk het afgelopen jaar heeft behandeld? 8) In welke categoriën deze calls vielen? Wat de gemiddelde afhandeltijd van van de calls was?	3. VPS, Ubuntu 18.04 (LTS), 8 GB RAM, 160 GB SSD, 4 CPU, 1 IP. 4. [check] 5. Hosting webapplicatie tbv CRM en Projectmanagement, inclusief CMS, webserver, databases 6. +/- 80 gebruikers 7. Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet beschikbaar en tracht deze te achterhalen. Aanbestedende dienst tracht deze informatie te verstrekken in de tweede nota van inlichtingen. 8. [Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet beschikbaar en tracht deze te achterhalen. Aanbestedende dienst tracht deze informatie te verstrekken in de tweede nota van inlichtingen. 9. Gemiddeld +/- 1 week, afhankelijk van ernst storing.
28.	Uitnodiging tot inschrijving perceel 2/ 3.1.1	14	Op dit moment begeeft de Aanbestedende dienst zich in een overgangsfase. Huidige overeenkomsten moeten worden overgenomen om de continuïteit te borgen, maar kunnen in de nabije toekomst mogelijk moeten worden gewijzigd of komen te vervallen. De onderlinge samenhang tussen de percelen 1 en 2 ten opzichte van	Nee, maar dit mag wel.

Nota van inlichtingen perceel 2

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			de percelen 3 en 4. Dit houdt concreet in dat keuzes gemaakt in perceel 3 en 4 directe invloed hebben op de gevraagde dienstverlening in perceel 1 en 2. Geeft Het Nieuwe Instituut vanwege bovenstaande er de voorkeur aan dat dezelfde partij alle percelen wint?	
29.	Uitnodiging tot inschrijving perceel 2/ 3.1.1	14	Op dit moment begeeft de Aanbestedende dienst zich in een overgangsfase. Huidige overeenkomsten moeten worden overgenomen om de continuïteit te borgen, maar kunnen in de nabije toekomst mogelijk moeten worden gewijzigd of komen te vervallen. De onderlinge samenhang tussen de percelen 1 en 2 ten opzichte van de percelen 3 en 4. Dit houdt concreet in dat keuzes gemaakt in perceel 3 en 4 directe invloed hebben op de gevraagde dienstverlening in perceel 1 en 2. Stel, er is concreet sprake van dat keuzes gemaakt in perceel 3 en 4 een directe invloed hebben op de gevraagde dienstverlening in perceel 1 en 2. Hoe vindt er dan overleg plaats tussen betrokken partijen en welke rol speelt Het Nieuwe Instituut er dan in?	Het Nieuwe Instituut zal met alle betrokken partijen om tafel gaan wanneer een keuze in perceel 3 en/of 4 leidt tot wijzigingen in perceel 1 ene/of 2 en vervolgens kiezen voor de best mogelijke oplossing. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 1, 2 en 5 nota van inlichtingen perceel 1.
30.			Mededeling Aanbestedende dienst	In Annex III Prijzenblad stond in regel 13 abusievelijk service- en helpdesk. Dit is conform de Uitnodiging tot Inschrijving aangepast naar Helpdesk. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex III Prijzenblad.