



**Nota van Inlichtingen aanbesteding HK202007 - PRJ2000314 ICT Hardware, Microsoft software en Werkplekdienstverlening**

**Gepubliceerd onder referentienummer:** HK202007 - PRJ2000314

**Datum:** 15-10-2020

**Inleiding:** Hartelijk dank voor uw vragen/opmerkingen. De vragen zijn met de meeste zorgvuldigheid behandeld en beantwoord.

				Parceel 1	Parceel 2	Parceel 3
1	Inhoud	Inrichting werkplekken (algemeen)	In de aanbesteding mist een applicatielijst. Graag ontvangt inschrijver een applicatielijst met de applicaties die beschikbaar gemaakt moet worden. Hierbij ontvangen wij graag een onderscheid in webapplicaties, te installeren applicaties, SaaS applicaties, etc..	Zie exceldocument Applicatie Inventarisatie gemeente Heemskerk dat bij deze nota van inlichtingen wordt gepubliceerd.		x
2	Inhoud	Inrichting werkplekken/applicaties (algemeen)	Bij welke organisatie ligt het toekennen van applicaties aan gebruikers?	Bij Heemskerk informatiemanagement.		x
3	Inhoud	Percelenverdeling en eisen	Hoe ziet aanbestedende dienst de verdeling in werkzaamheden tussen de percelen als deze aan andere leveranciers gegund worden?	Die lijkt ons gezien de perceel indeling vrij duidelijk. Indien de percelen gegund worden aan verschillende partijen dan is de gemeente intermediair.		x
4	Inhoud	Percelenverdeling en eisen PvE	Kan aanbestedende dienst aangeven welke eisen bij welk perceel horen? Volgens inschrijver lopen er meerdere percelen door de eisen. Een voorbeeld is bijvoorbeeld eis 10 waarin er eisen gesteld worden die te maken hebben met zowel perceel 1 als met perceel 2.	Eis 4, 9, 10, 11,12 en 13 voor perceel 1. Eis 4 voor perceel 2. Eis 11 en 15 voor perceel 3. Eis 1,2,3,5,6,7,8,14 voor alle percelen.	x	x
5	Inhoud	Servicedesk (algemeen)	Houdt gemeente Heemskerk zelf een 1e lijns servicedesk die calls / service verzoeken doorzet naar de diverse organisaties?	Ja. Maar het is wel goed om voor perceel 2 aan te geven welke relatie er met Microsoft. Goldpartner oid		x

6	Inhoud	Technisch beheer (algemeen)	Bij welke organisatie ligt het technisch beheer van de client/werkplek applicaties?	Bij de inschrijver.		x	
7	Proces	Uitvoeringsverklaring referenties	U stelt: Indien mogelijk ontvangt de gemeente bij inschrijving van inschrijver, een schriftelijke, door de opdrachtgever van de betreffende referentie ondertekende, uitvoeringsverklaring. Vraag: Indien het overleggen van een uitvoeringsverklaring bij inschrijving niet mogelijk is, kunt u aangeven wat hier de consequenties van zijn?	Er is geen consequentie verbonden aan het niet overleggen van een uitvoeringsverklaring, anders dan dat een uitvoeringsverklaring eventuele verificatie van de referentie voor opdrachtgever gemakkelijker maakt.		x	
8	Proces	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.3	Er wordt gesproken over de afdeling ICT en een klankbordgroep die de projectleider ondersteund. Kunt u inhoudelijk aangeven welke rollen/functies in deze groepen aanwezig zijn?	In de groep zitten vertegenwoordigers van de gebruikersorganisatie en leden van de ICT afdeling.	x	x	x
9	Inhoud	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.4. HUIDIGE SITUATIE blz. 5	Hoeveel applicaties/software werken via Applicatie-Virtualisatie van Microsoft ?	Zie de excel spreadsheet overzicht applicaties Heemskerk.		x	
10	Inhoud	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.4. HUIDIGE SITUATIE blz. 9 overeenkomst "Gemeentelijke Voorwaarden Microsoft"	In welke situatie wilt gemeente Heemskerk hier gebruik van maken. Voor juist prijsaanbod perceel 3 graag kopie overeenkomst van deze Voorwaarden in deze aanbesteding publiceren, dan wel kenbaar maken op welke wijze potentiële inschrijver(s) deze als vertrouwelijk document kan verkrijgen.	Indien dit voordelen oplevert. <a href="https://pulse.microsoft.com/uploads/prod/2019/02/VNG-Overheidswerkplek-Final.pdf">https://pulse.microsoft.com/uploads/prod/2019/02/VNG-Overheidswerkplek-Final.pdf</a> . We kunnen dit contract op dit moment helaas niet aanbieden.			x
11	Inhoud	H 1.4. pag 5	"Huidige situatie" Wie voert nu het beheer, onderhoud en support op de backend systemen uit ?	Dat doet de ICT organisatie van Heemskerk zelf.		x	
12	Inhoud	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.5	U geeft aan dat er een nieuwe Microsoft Enterprise Agreement wordt afgesloten. Bent u bereid om voor de Microsoft licenties over te stappen naar het Microsoft Cloud Server Provider (CSP) waarbij u geniet van diverse voordelen zoals pay per use, geen minimale contractduur van 36 maanden etc.?	Indien dit voordelen oplevert.			x

13	Inhoud	H 1.5 pag 6	'buiten de scope van deze aanbesteding vallen audiovisuele middelen voor de raadzaal' Op welke wijze worden deze audiovisuele middelen dan wel in de markt gezet?	Nog niet bekend is óf, wanneer en hoe deze in de markt worden gezet.	x		
14	Inhoud	Aanbestedingsdocument □5 pagina 6	Aanbesteder geeft bij hoofdstuk 1.5 van deze aanbesteding het volgende aan: "In de gewenste situatie heeft gemeente Heemskerk een raamovereenkomst met maximaal 3 leveranciers waarbij ICT-hardware en audiovisuele middelen besteld kunnen worden."  Kan Aanbesteder meer informatie geven over de type en merken van de hardware die er (in de toekomst) worden gevoerd?	Nee, zoals bekend mag worden verondersteld is het in een aanbesteding niet toegestaan om merken of typen voor te schrijven.	x		
15	Inhoud	H 1.5 pag 7	Wie voert het beheer van de huidige/bestaande werkplekken uit na gunning?	Zolang de huidige werkplekken niet vervangen zijn doet gemeente Heemskerk het beheer zelf. Vanaf het moment dat de werkplek vervangen is doet leverancier het 2e lijns beheer.		x	
16	Inhoud	Aanbestedingsdocument □5 pagina 7	Kan aanbesteder meer informatie geven over de verdeling van de werkplekken? Zijn de werkplekken over verschillende locaties verdeeld of betreft het 1 locatie?	Het gaat om 2 locaties. 1 locatie met 5 werkplekken en de hoofdlocatie het gemeentehuis met de overige werkplekken.		x	
17	Inhoud	Aanbestedingsdocument pagina 7, over minicompetenties	"(.....). Dit op een zodanige wijze dat gemeente Heemskerk deze gegevens eenvoudig kan opnemen in haar systemen"  Welke systemen worden hier bedoeld? Dient de inschrijver dit systeem mee te nemen in perceel 2 of heeft Gemeente Heemskerk al een actief systeem?	Topdesk.		x	
18	Inhoud	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.5 (pag.7). Inrichten en beheer werkplekken	Afvoeren oude apparatuur: welke hoeveelheden mag inschrijver hanteren? Dient deze apparatuur ook gecertificeerd gewist te worden?	1: aantal 250 werkplekken met thinclients en 250 beeldschermen 2. Ja, deze moeten ook gecertificeerd gewist worden.		x	

19	Inhoud	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.5 (pag.7). Inrichten en beheer werkplekken	Graag ontvangt Inschrijver een uitdraai van alle Service Verzoeken (1e, 2e, 3e lijns, Incidenten, wijzigingen etc) per maand van het afgelopen jaar die gelieerd zijn aan de werkplekken.	Dit kunnen we om privacy redenen niet doen. Hierin staan gegevens van de gebruikers.		x	
20	Inhoud	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.5 (pag.7). Inrichten en beheer werkplekken	Van hoeveel werkplekken dient inschrijver uit te gaan?	250.		x	
21	Inhoud	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.5. GEWENSTE SITUATIE blz. 7 Beheer werkplekken	Hoeveel verschillende applicaties bestaan er momenteel ? Hoeveel nieuwe applicaties zijn komende 4 jaar te verwachten ?	Voor een overzicht zie het excelsheet met applicaties dat bij deze nota van inlichtingen wordt gepubliceerd. Dit is voor de komende 4 jaar niet aan te geven. Voor 2021 wordt verwacht dat er 5 <del>nieuwe applicaties ontsloten zullen worden</del>		x	
22	Inhoud	H 1.5 pag 8	'Het gaat daarbij niet om een "knoppentraining". Wat is binnen de context van deze aanbesteding uw definitie van een knoppentraining?	Een knoppentraining is een plenaire sessie waarbij verteld wordt wat de mogelijkheden zijn van een tool en waar die te vinden zijn in de tool. Zonder daarbij in te gaan op het specifieke gebruik in de omgeving van de <del>medewerkers</del>		x	
23	Inhoud	H 1.5 pag 8	Wie voert het beheer van de huidige/bestaande audiovisuele middelen uit na gunning?	Dat doet de gemeente Heemskerk totdat nieuwe apparatuur is geleverd.		x	
24	Inhoud	H 1.5 pag 8	"Adoptie van de Microsoft 365 suite" Bij overgang naar werken in de cloud, hoort ook het verplaatsen van data en mail naar de cloud Hoe denkt de gemeente dit in te regelen, daar het niet is benoemd is in deze percelen. (denk aan migratie van mail, documenten naar de cloud, archiveringseisen, backup van cloud data, enz ...)?	Voor mail zijn we bezig om Exchange OnLine te implementeren. Voor de homedirectories van de gebruikers willen we gebruik gaan maken van Onedrive na aanschaf van de Microsoft365 suite. (inclusief 1TB opslag op onedrive). De overige informatie blijft vooralsnog via de mappenstructuur beschikbaar op de servers van Heemskerk.		x	

25	Inhoud	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.6, Opdracht ICT Hardware	Dient de inschrijver vanuit perceel 2 ook zorg te dragen voor het beheer van de accessoires en overige ICT Hardware? Zo ja, welke accessoires en overige hardware (en aantallen) wordt hier bedoeld? Vraag 2: wat verwacht de aanbestedende dienst van het beheer? Valt hier ook het break-fix onderhoud onder bijvoorbeeld?	Overige ICT hardware wel. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de aansturing van de schermen in de vergaderzalen nu met een NUC (circa 10) en de Desktops die bijvoorbeeld door CAD gebruikers worden gebruikt (circa 20). Laptotassen, telefoonhoesjes etc. vallen niet onder het beheer.		x	
26	Inhoud	Aanbestedingsdocument ☐5 pagina 7, 8	Aanbesteder geeft bij beheer werkplekken en audiovisuele middelen het volgende aan "verhelpen van verstoringen (incidenten, reparaties, etc.)"  Kan aanbieder meer informatie geven hoeveel incidenten er in 2019 hebben plaatsgevonden?	In totaal zijn er 3000 ICT gerelateerde meldingen geweest. Hierin zitten ook de meldingen voor de backend. Een groot deel van de incidenten hebben te maken met wachtwoorden en mail die tegengehouden wordt. Deze worden verholpen door de helpdesk.		x	
27	Inhoud	Aanbestedingsdocument ☐5 pagina 7, 8	Aanbesteder geeft bij inrichten van werkplekken en audiovisuele middelen het volgende aan "aansluiten van snoeren in contactdoos en wegwerken in kabelgoot"  Kan aanbesteder nader toelichten wat er wordt verwacht? ? Betekent dit wat patchwerkzaamheden in en rond de werkplek/ serverruimte, of is de inschrijver verantwoordelijk voor de totale kabelmanagement?	Aanbieder is niet verantwoordelijk voor het patchen in de patchkasten. Het gaat hierbij om het plaatsen van apparatuur op een werkplek waarbij de kabels van de apparatuur naar de aansluitpunten via kabelgoten in bureaus of aansluitpalen netjes weggewerkt dienen te worden. Het gaat daarbij om bijvoorbeeld de kabel van beeldscherm naar docking of desktop, 220v kabels, USB kabel, etc.		x	
28	Inhoud	Aanbestedingsdocument, pagina 8, Adoptie MS 365 Suite .	"(....). Om de medewerkers goed te kunnen laten werken met deze nieuwe mogelijkheden verwachten we dat de leverancier een adoptieprogramma aanbiedt. Dit programma dient gericht te zijn op specifieke doelgroepen binnen de gemeente. (...). Kunt u aangeven welke doelgroepen u heeft waar inschrijver rekening mee kan houden?	Dat kunnen we op dit moment nog niet en zal afhankelijk zijn van de het gebruik van de tools. Maar te denken valt aan de verschillende domeinen van de gemeenten zoals fysiek, sociaal, baliemedewerkers, etc.		x	

29	Inhoud	Aanbestedingsdocument ☐5 pagina 8	Aanbesteder geeft bij adoptie van de Microsoft 365 suite het volgende aan "Dit programma dient gericht te zijn op specifieke doelgroepen binnen de gemeente. Het gaat daarbij niet om een "knoppentraining"."  Kan aanbesteder nader toelichten welke specifieke doelgroepen er zijn? Wat zijn de wensen en eisen van deze specifieke doelgroepen?	We verwachten dat het ontdekken van de wensen en eisen een onderdeel is van de adoptie. Zie voor de specifieke doelgroepen het antwoord op vraag 28.		x	
30	Inhoud	Aanbestedingsdocument ☐5 pagina 8	Bij inrichten en beheren van werkplekken/ audiovisuele middelen: kan aanbesteder aangeven waar de verantwoording over de hardware valt als perceel 1 door een andere partij wordt verzorgd?	Als verantwoording inhoudt het afhandelen van garantie en reparatie: bij de aanbieder van perceel 1. Als het gaat om het oplossen van incidenten in de 2e lijn die te maken hebben met de inrichting van de werkplek: bij de aanbieder van perceel 2.		x	
31	Inhoud	Aanbestedingsdocument 1.6 Opdracht	Kun u aangegeven voor perceel 2 bij het inrichten en beheren van de werkplek om hoeveel medewerkers dit gaat?	circa 250 medewerkers.		x	
32	Inhoud	H 1.6. pag 10	'Inrichting en beheer werkplekken en adoptie van de Microsoft 365 Suite' Wie stelt de inrichting van de werkplekken vast?	Functioneel Heemskerk, Technisch de aanbieder.		x	
33	Inhoud	H 1.6. pag 10	'Inrichting en beheer werkplekken en adoptie van de Microsoft 365 Suite' Welk besturingssysteem en Software gaat u hierop gebruiken of op welke termijn worden hier keuzes in gemaakt/beslissingen over genomen?	Kijk naar de producten die geleverd worden onder Microsoft365. <a href="https://www.microsoft.com/nl-nl/microsoft-365">https://www.microsoft.com/nl-nl/microsoft-365</a> .		x	
34	Inhoud	Aanbestedingsdocument ☐8 pagina 11	Kan aanbesteder meer toelichting geven waarom de opdracht in 3 percelen wordt verdeeld? In een situatie dat deze 3 percelen door verschillende leveranciers worden geleverd, welke partij is het aanspreekpunt als een gebruiker via een laptop uit perceel 1 de beheerde werkplek uit perceel 2 niet kan inloggen?	Inrichting en beheer van de werkplek ligt bij aanbieder perceel 2. In het door u aangedragen voorbeeld is de helpdesk van Heemskerk als 1e lijn aanspreekpunt en wanneer zij dit niet kunnen verhelpen de aanbieder van perceel 2 in de 2e lijn het aanspreekpunt.		x	

35	Inhoud	H 1.9 pag 11	'Voor een aantal producten in het perceel 'Software' is de ingangsdatum 1 januari 2022.' U spreekt hier over het perceel 'Software'. Deze kan Inschrijver niet geheel herleiden. Op welk perceel doelt u hier exact, op perceel 1, 2 of 3?	Dit is perceel 3.	x	x	x
36	Proces	Aanbestedingsdocument 2.1 Planning	Wij verzoeken u om bij de tweede vragenronde nieuwe vragen toe te staan. Dit omdat de tijd tussen publicatie en deadline indienen vragen t.b.v. de eerste Nota van Inlichtingen kort is. Inschrijvers moeten een projectteam samenstellen, afspraken maken met eventueel beoogde onderaannemers, meetings inplannen etc en dat allemaal vanuit een thuiswerksituatie.	Een tweede vragenronde zullen wij toestaan, met dien verstande dat in deze tweede ronde alleen vragen worden toegestaan die betrekking hebben op antwoorden uit deze eerste vragenronde. Nieuwe vragen zullen niet beantwoord worden. De vragenmodule in Tendered stellen wij open tot uiterlijk dinsdag 27 oktober 11.00 uur.	x	x	x
37	Inhoud	H 2.13 pag 17	Inschrijver neemt aan dat gestelde alleen op Perceel 2 en 3 van toepassing is, aangezien daar een overeenkomst wordt gesloten met 1 leverancier. Kunt u dit bevestigen, of hoe dient Inschrijver <del>gestelde te interpreteren?</del>	Uw aannname is correct.		x	x
38	Inhoud	H 2.16 pag 19	'De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan de gemeente om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.' Op welke wijze wordt de gelijkwaardigheid getoetst?	De gemeente beoordeelt in een voorkomend geval uw onderbouwing van gelijkwaardigheid. Hoe dat gedaan wordt is nog niet bekend, omdat nog niet bekend is óf er beroep wordt gedaan op gelijkwaardigheid en daardoor ook nog niet bekend is welke onderbouwing daarvoor gebruikt wordt, dat is immers <del>maatwerk</del>	x	x	x
39	Inhoud	H 3.3 pag 22	U vraagt om een aantal ISO certificeringen. Inschrijver zit op dit moment voor beide ISO certificaten in het certificeringstraject, die voor het einde van het jaar afgerond zullen zijn. Daarmee voldoen wij niet bij inschrijving aan gestelde, maar wel bij start contract. <del>Is dit akkoord?</del>	Akkoord.	x	x	x

40	Inhoud	H 4.1 pag 24	'Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden.' Inschrijver ziet in genoemd PvE dit verzoek nergens staan. Is dit correct, of wordt wel ergens een toelichting <del>gewenst?</del>	Indien dit niet gevraagd wordt hoeft dit dus niet beantwoord te worden.	x	x	x
41	Inhoud	H 5.2.2.1. pag 29	'Er wordt een budgetplafond van € 700.000,- voor de initiële looptijd van 4 jaar in de aanbesteding opgenomen' Waarop is de hoogte van dit plafond gebaseerd?	Dit plafondbedrag geldt voor perceel 2. Het bedrag is gebaseerd op - een schatting van de eenmalige kosten voor inrichten, op basis van eerdere aanbestedingen - een schatting van de beheerkosten voor de eerste 4 jaar op basis van vergelijkbare aanbestedingen - afgezet tegen het beschikbare budget van de <del>gemeente</del>		x	
42	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.2.2.2	Kunt u aangeven wat u onder 'standaard software' van de werkplek verstaat?	De software die bij de inrichting is geïnstalleerd.		x	
43	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.2.2.2	Aanbieder heeft een vraag over de scoping van perceel 2: bij het beheer van de werkplek wordt onderwerpen genoemd, die niet bij de inrichting worden vermeld. Kunt u dit nader toelichten?	Het is niet duidelijk wat de vraagsteller bedoelt. We kunnen hierop geen antwoord geven.		x	
44	Inhoud	Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.2.2.2 blz. 30	Wat zijn momenteel 80% van door medewerkers gestelde vragen en wat zijn momenteel de antwoorden om het op te lossen ?	Meest gestelde vragen gaan over passwords, VPV verbinding en rechten. Deze worden via mail of Topdesk beantwoord aan de gebruikers.		x	
45	Inhoud	H 5.2.2.2. pag 30	'• hoe u het CMDB voor gemeente Heemskerk in detail gaat opbouwen en de digitale gegevens de gemeente toegankelijk en overdraagbaar maakt;' Betekent opbouwen dat er nu nog geen CMDB is, of hoe dient Inschrijver gestelde te <del>interpreteren?</del>	Er is een CMDB en deze wordt bijgehouden. De gebruikte tool hiervoor is Topdesk.		x	
46	Inhoud	H 5.2.2.2. pag 30	'• welke tools worden gebruikt voor het beheren van de mobiele devices;' Kunt u specificeren om wat voor mobiele devices het hier gaat?	Er wordt op dit moment gebruik gemaakt van Mobile Iron. Het gaat daarbij om tablets, iPads en smartphones. Tevens wordt Teamviewer ingezet.		x	

47	Inhoud	Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.2.2.3 Motivering gunnen op laagste prijs Softwarelicenties blz. 32	De inschrijver vermeldt de gehanteerde marge in procenten. Deze kan zowel positief als negatief zijn komt tegenstrijdig over met bijlage D Tarievenblad sheet Perceel 3 regel 30: Opslagpercentage waarin staat vermeld opslagpercentage van minimum van 2%. Wat is juist?	Het in het tarievenblad genoemde minimumpercentage van 2% is correct.			x
48	Inhoud	H 5.2 pag 34	Zijn tussenliggende scores mogelijk?	Nee.	x	x	
49	Inhoud	H 5.2 pag 34	Inschrijver neemt aan dat meerdere Inschrijvers eenzelfde score kunnen ontvangen. Is deze aanname correct?	Dat is correct.	x	x	
50	Inhoud	Aanbestedingsdocument paragraaf 5.2.2.1 t/m 5.2.2.3	Inschrijver is voorstander van het beknopt beschrijven van de kwaliteitsonderdelen. Echter om de gevraagde onderwerpen (waaronder 13 onderwerpen bij plan van aanpak beheer werkplekken) kwalitatief goed te beschrijven acht inschrijver de maximaal toegestane aantal pagina's niet voldoende. Staat u toe om het gevraagde in paragraaf 5.2.2.1, 5.2.2.2 en 5.2.2.3 om elk op maximaal 10 pagina's A4 te beschrijven?	Dat mag.		x	
51	Inhoud	Aanbestedingsdocument paragraaf 5.2.2.3	Deze vraag gaat over persona's en bevat 3 subvragen 1. Welke persona's onderkent gemeente Heemskerk en hoe en wat gaan zij gebruiken van Microsoft office 365 ? 2. Graag ontvangen wij een persona beschrijving van de persona's die in uw organisatie aanwezig zijn, kunt u deze ter beschikking stellen? 3. Wat is het aantal medewerkers per persona waarvoor een adoptieprogramma georganiseerd moet worden?	Op dit moment kennen we profielen voor gebruikers van Thinclients en desktop. Tevens profielen voor beheerders. Er wordt nog niet gewerkt met persona's. Dit kan bij de inrichting aan bod komen. Zoals mobiele medewerkers, Kenniswerker, etc. Deze persona's zijn op dit moment nog niet gedefinieerd.		x	

52	Inhoud	Aanbestedingsdocument paragraaf 5.2.2.3	<p>Microsoft 365 is continu aan verandering onderhevig. Er komt functionaliteit bij en functionaliteit kan wijzigen. Vraagt u hier om een eenmalig adoptie traject in de vorm van een project. Of vraagt u daarnaast ook om continue adoptie gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien dit laatste, dan hebben wij de volgende vragen:</p> <p>1. Welke rol wilt u zelf spelen binnen adoptie. Gebruikelijk is dat organisaties hiervoor een rol/functie creëren die hiervoor verantwoordelijk is. Eventueel kan dit ook bij een partner belegd worden. Graag vernemen wij uw visie op continue adoptie.</p> <p>2. Welke eisen stelt u aan inschrijver voor het leveren van continue adoptie. Wat moeten zij als</p>	De adoptie is gericht op de eerste adoptie voor de medewerkers in het eerste jaar van het gebruik van de nieuwe werkplek die ze krijgen aangeboden. Wanneer aanbieder goede ideeën heeft voor continue adoptie dan vernemen we die graag.		x	
53	Inhoud	H 5.3 pag 34	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.</li> <li>• De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn. `</li> </ul> <p>Inschrijver neemt aan dat u met gestelde bedoelt dat er met marktconforme prijzen dient te worden ingeschreven, dat inschrijven met tarieven onder kostprijs niet is toegestaan en dat een manipulatieve inschrijving terzijde wordt gelegd.</p> <p>Is deze aanname correct?</p>	Dat is correct.		x	
54	Inhoud	H 5.3 pag 34	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.</li> <li>• De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn. `</li> </ul> <p>Wat verstaat u binnen de context van deze aanbesteding onder `symbolische prijzen`?</p>	Zie het antwoord op vraag 53.		x	

55	Contract	Bijlage D Tarievenblad	Het door Gemeente Heemskerk overzicht voor perceel 2 bevat een inrichting en een beheer component. Het beheer gaat uit van een inrichting van 1 jaar en een beheer van 4 jaar. Aanbieder gaat ervan uit dat opgegeven prijzen gelden voor 4 jaar vanaf het begin van het contract en de inrichting en beheer een overlap hebben met elkaar. Is dit een correcte aanname?	<p>Bij de inrichting bedoelen we het inrichten van de onder perceel 1 verworven hardware. We gaan er daarbij vanuit dat de aanbieder van beheer de hardware inricht en gebruiksklaar maakt voor de gebruiker. Wanneer dit is gedaan zal de hardware met deze inrichting op de werkplek worden geïnstalleerd of aan een gebruiker ter hand worden gesteld. De inrichting voorziet erin dat de gebruiker alle applicatie kan gebruiken zoals hij gewend was.</p> <p>Na de initiële inrichting en uitrol start het beheer van de werkplek. De eerste lijn (helpdesk) wordt verzorgd door Heemskerk. De 2e lijn door de leverancier.</p> <p>We gaan ervan uit dat de inrichting is afgerond in kwartaal 1 van 2021. Hierna volgt de uitrol in kwartaal 2. Tijdens de uitrol in kwartaal 2 start het beheer van de uitgerolde werkplekken.</p> <p>Er dient dus een prijs afgegeven te worden voor inrichting (eenmalig) en voor beheer (jaarlijks terugkerend).</p>		x	
56	Inhoud	Bijlage D Tarievenblad	Waar dienen inschrijvers de kosten voor adoptie op te nemen?	Dat past inderdaad niet in het huidige prijzenblad. Dank voor uw opmerkzaamheid. Wij publiceren bij deze nota van inlichtingen een aangepast tarievenblad waarin dit wel mogelijk is.		x	
57	Inhoud	Bijlage D Tarievenblad	Waar dient inschrijver de prijzen voor de aan te bieden werkplekken te plaatsen? Er mist een tabblad voor Perceel 1.	Perceel 1 wordt geheel op kwaliteit beoordeeld. Prijzen zijn pas van toepassing in de minicompetities. Zie ook het aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.	x	x	
58	Uitvoering	Bijlage E PvE 0.8	In eis 15.1 wordt gesteld dat inschrijver 'geregistreerd partnerschap dient te zijn van een aantal leveranciers. Kunnen wij ervan uit gaan dat dit alleen van toepassing is op inschrijvers op perceel 3?	Ja. Maar het is wel goed om voor perceel 2 aan te geven welke relatie er met Microsoft is, Goldpartner oid.	x	x	x

59	Inhoud	Bijlage E PvE 0.8	In Bijlage E PvE 0.8 wordt het programma van eisen beschreven. Hierbij wordt geen uitsplitsing gemaakt per perceel. Kunt u een uitsplitsing geven welke eisen per perceel worden gesteld?	Zie het antwoord op vraag 4.	x	x	x
60	Proces	Bijlage E PvE 0.8	Het programma van Eisen heeft een versienummer van 0.8. Inschrijver ziet dit als een definitieve 1.0 versie. Is deze conclusie juist of heeft u per abuis een concept versie ter beschikking gesteld?	Dat is correct.		x	
61	Inhoud	Bijlage E, Programma van Eisen, Eis 9.7	U eist hier een kosteloze transitie naar een verkrijgende dienstverlener. een dergelijke transitie wordt in detail uitgewerkt in een exit plan en vergt inspanning qua tijd en resources. Het uitwerken van een exit plan regelt u in artikel 22 GIBIT 2016. Wilt u eis 9.7 overeenkomstig het gestelde in artikel 22 GIBIT aanpassen en een exitplan op basis van reguliere tarieven op te stellen.	Akkoord voorwaarden GIBIT prevaleren.		x	
62	Inhoud	Bijlage E PvE, Eis 9.8	Indien aanbestedende partij twee verschillende leveranciers kiest voor Perceel 1 en Perceel 2 is het dan een optie om deze eis uit te breiden naar dat de levering ook mogelijk is ten kantore van de leverancier van Perceel 2?	Dat kan in overleg besloten worden indien dit handiger is voor de inrichting.	x	x	
63	Inhoud	Bijlage E PvE, Eis 10.1	Is de aanneme juist dat hier correctief onderhoud van de fabrikant bedoelt?	Neen. Onder onderhoud wordt beschreven: o Afhandeling (fabrieke) garantie op geleverde producten en bestaande apparatuur die nog binnen de garantietermijn valt; o Het beschikbaar stellen en houden van een web portaal; o Registratie en rapportage. Reparaties binnen en buiten (fabrieke-) garantie (na prijsopgave en verstrekte opdracht vooraf) van apparatuur zonder onderhoudsafspraken of na afloop van de onderhoudsperiode.	x	x	

64	Inhoud	Bijlage E PvE, Eis 10.1	Welke toepassingen zijn in gebruik door aanbestedende dienst? Heeft aanbestedende dienst een overzicht van alle applicaties die relevant zijn voor deze uitvraag, die gedeeld mag worden met inschrijver?	Zie het excel spreadsheet overzicht applicaties Heemskerk.		x	
65	Inhoud	Bijlage E PvE 0.8, regel 164 eis 10.4 gecertificeerde datawipe	Ook gewisse data blijft voor hackers mogelijk om informatie terug te halen en alleen vernietigen van hardware biedt 100% veilige oplossing. Is het voor gemeente een acceptabel risico om informatie terug te halen of wordt eis bijgesteld dat opdrachtnemer minimaal in staat is na levering alle datadragers te vernietigen volgens DIN66399 norm	Dat is juist. Echter zal de data via de standaard tools van microsoft encrypted op de harde schijven worden weggeschreven. Een datawipe moet derhalve voldoende zijn. Mocht u dit anders zien dan vernemen wij dit graag.		x	
66	Inhoud	Bijlage E PvE 0.8, regel 202 eis 12.5	Wat is de gewenste en wat is de minimale doorlooptijd voor het uitrollen van nieuwe apparatuur bij het beheer van werkplekken door opdrachtnemer perceel 2, nadat deze hardware vanuit opdrachtnemer perceel 1 beschikbaar is gesteld met indien nodig aangevuld met software vanuit opdrachtnemer perceel 3 ?	De planning is gericht op Inrichten in kwartaal 1 van 2021 en uitrol in kwartaal 2.		x	
67	Contract	Bijlage H1-2 Perceel 2 Inrichting en Beheer Concept Overeenkomst	Artikel 1 lid 1. Hier geeft u aan dat de opdracht het verzorgen dan wel leveren van ICT hardware en audiovisuele hardware betreft. Bedoelt u het verzorgen van diensten zoals gespecificeerd in het aanbestedingsdocument, namelijk het inrichten en beheer van de werkplekken en audiovisuele middelen en adoptie van MS 365 Suite.	Dat is correct, per abuis is hier artikel 1.1 van perceel 1 opgenomen.		x	
68	Gibit	Bijlage H4 Artikel 3.5 / 4.2	Uitvoeren van een risicoanalyse behoort de uitvoerende dienst zelf te doen. Het risico wordt hier ten onrechte geheel bij de leverancier gelegd. Voorstel: Artikel 4 lid 2 laten vervallen. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.	x	x	x

69	Gibit	Bijlage H4 Artikel 5.4	Artikel 5.4 gaat uit van een risicoanalyse. De risicoanalyse is geen onderdeel van de opdracht. Is aanbesteder bereid het artikel te verwijderen?	Akkoord.	x	x	x
70	Gibit	Bijlage H4 Artikel 13.3 (III)	Intellectueel eigendom is volgens inschrijver onderdeel van de aansprakelijkheidsverzekering. Gaat aanbesteder akkoord met het aanpassen van artikel 13.3 (III) zodat intellectueel eigendom valt onder de aansprakelijkheidsverzekering?	Akkoord.	x	x	x
71	Gibit	Bijlage H4 Artikel 14.2	Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Voorstel: Artikel schrappen. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord. 'Deugdelijk' is voor meerdere interpretaties vatbaar. Artikel 14.2 omschrijft een objectieve maatstaf.	x	x	x
72	Gibit	Bijlage H4 Artikel 15	In artikel 15 staat vermeld dat de leverancier geheel verantwoordelijk is voor de geheimhoudingsplicht. Indien verschillende autoriteiten van de rijksoverheid gegevens In willen zijn dienen de stukken openbaar te worden gemaakEen boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Voorstel: 15 lid 4 laten vervallen. Kunt u daarmee instemmen?kt. Is het mogelijk het artikel te wijzigen en erin te vermelden dat vertrouwelijke informatie openbaar gemaakt dient te worden wanneer er rechtsbevoegelijke instanties hierom vragen?	Nee, artikel 15.4 vervalt niet. Deze bepaling is opgenomen juist om een duidelijk signaal af te geven dat geheimhouding beschermd dient te worden, juist ook indien schade niet of moeilijk aan te tonen is. Deze geldt dan ook zowel voor Opdrachtgever als voor Leverancier. De bepaling over ongerechtvaardigde verrijking uit het BW is op deze artikelen van toepassing, zodat in de praktijk van een dubbeling geen sprake zal zijn. De toevoeging dat indien een bevoegde autoriteit met gegronde redenen om de informatie vraagt is akkoord.	x	x	x

73	Gibit	Bijlage H4 Artikel 15.4	Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Voorstel: 15 lid 4 laten vervallen. Kunt u daarmee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 72.	x	x	x
74	Gibit	Bijlage H4 Artikel 17.3	In artikel 17.3 geeft u aan dat de levering voor het gebruiksrecht in sommige gevallen onherroepelijk is. Hierin staat niet duidelijk vermeld wanneer het gebruiksrecht onherroepelijk wordt verklaard. Is de aanbesteder bereid deze eis te laten vervallen?	Niet akkoord om deze bepaling te laten vervallen. De duur van de gebruiksrechten verschilt naar gelang de aard van de vergoeding: bij periodieke vergoedingen is de duur van het gebruiksrecht gelijk aan de looptijd van de overeenkomst, bij overige vergoedingen is sprake van een eeuwigdurend gebruiksrecht	x	x	x
75	Gibit	Bijlage H4 Artikel H17.9	In artikel 17.9 staat vermeld dat de leverancier volledig aansprakelijk is voor het schenden van intellectueel eigendom. De inschrijver kan hier geen garanties voor bieden, omdat er geen invloed is op derden. Is de aanbesteder bereid deze eis te laten vervallen?	Niet akkoord. Artikel 17.9 gaat niet over aansprakelijkheid van de opdrachtnemer, zoals u beweert. Artikel 17.9 gaat over het ontbinden van de overeenkomst bij beweerdelijke schending van IE. Wij vermoeden dat uw vraag gaat over artikel 17.7. Ook voor artikel 17.7 geldt dat wij dit artikel niet willen laten vervallen. Leverancier is verantwoordelijk voor de geleverde ICT Prestatie, inclusief eventuele door hem doorgeleverde zaken/diensten van derden.	x	x	x

76	Gibit	Bijlage H4 Artikel 20.2	Te allen tijde het recht hebben om de onbepaalde overeenkomst op te zeggen is niet redelijk. Looptijden en volume hebben een directe invloed op aangeboden werkzaamheden en vergoedingen. Voorstel: verwijderen heel artikel 20 lid 2. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord, in deze aanbesteding is geen sprake van overeenkomsten voor onbepaalde tijd.	x	x	x
77	Gibit	Bijlage H4 Artikel 22.9	In artikel 22.9 geeft GIBIT aan dat de leverancier alle gebruiksrechten en aansprakelijkheid dient over te dragen in het geval van een exit. Is het mogelijk dit aan te passen naar: de gebruikersrechten in overleg met de leverancier over te dragen?	Nee, niet akkoord. De exit strategie is onderdeel van het vervolg van de procedure.	x	x	x
78	Gibit	Bijlage H4 GIBIT 2016	Artikel 2.3. Ten aanzien van de apparatuur uit perceel 1 en de Microsoft licenties in perceel 3: de voorwaarden van de producenten zijn onlosmakelijk verbonden en inschrijvers kunnen deze voorwaarden niet buiten toepassing verklaren. Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?	Akkoord.	x	x	x
79	Gibit	GIBIT versie 2016, artikel 11.3	In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de gemeente aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen?	Niet akkoord.		x	

80	Gibit	GIBIT versie 2016, artikel 13.2	De aansprakelijkheid in dit artikel is beperkt tot 4 maal de vergoeding per gebeurtenis en zal niet meer bedragen dan € 5.000.000 per per gebeurtenis. Er is geen limiet aan het aantal gebeurtenissen per jaar vastgesteld en dus is er sprake van ongelimiteerde aansprakelijkheid. Deze ongelimiteerde aansprakelijkheid wordt niet door de verzekering van Inschrijver gedekt. Vraag: Is de gemeente bereid de aansprakelijkheid te maximaliseren tot € 1.250.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar?	Akkoord.		x	
81	Gibit	GIBIT versie 2016, artikel 15.4	Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Vraag: Kunt u artikel 15 lid 4 laten vervallen? Indien het antwoord ontkennend is, kunt u dit dan toelichten?	Zie het antwoord op vraag 72.		x	
82	Gibit	GIBIT versie 2016, artikel 20.1	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: : "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	Niet akkoord. Opdrachtgever heeft een grote afhankelijkheid van het kunnen gebruiken van de ICT Prestatie. Dit rechtvaardigt het belang van Opdrachtgever om de opschortingsverplichting niet wederkerig te maken.		x	

83	Gibit	GIBIT versie 2016, artikel 21.3	Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Vraag: Bent u bereid deze aanpassing over te nemen?	Niet akkoord. Toegang tot locaties is de verantwoordelijkheid van leverancier, ook als dat bij een derde partij/onderaannemer is. Opdrachtgever dient te kunnen controleren of de dienstverlening overeenkomstig de afspraken wordt verricht. Zij is immers ook zowel publiek- als privaatrechtelijk eindverantwoordelijk voor de door haar gemaakte keuzes bij de inschakeling van opdrachtnemers.		x	
84	Gibit	GIBIT versie 2016, artikel 26.4	Bent u bereid dit artikel te beperken tot de specifiek in opdracht van opdrachtgever getroffen beveiligingsmaatregelen? Generieke beveiligingsprotocollen worden immers voor meerdere opdrachtgevers gebruikt en kunnen niet vertrouwelijk zijn.	Opdrachtgever erkent dat bepaalde – meer generieke – beveiligingsmaatregelen door Leverancier ook met anderen gedeeld moeten kunnen worden en dat die daarmee geen deel uitmaken van de vertrouwelijke informatie als bedoeld in artikel 15, met die kanttekening dat Leverancier hierbij geen informatie dient te delen die de informatiebeveiliging van Opdrachtgever negatief beïnvloedt of kan beïnvloeden. De specifieke inrichting van de beveiligingsmaatregelen voor Opdrachtgever en specifiek gemaakte afspraken met Opdrachtgever vallen wel onder de vertrouwelijke informatie als bedoeld in artikel 15.		x	
85	Gibit	GIBIT versie 2016, artikel 8.11 sub ii)	Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?	Akkoord.		x	