

Nr	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 4 - Antwoorden op de selectiecriteria		-	In bijlage 4 staat bij procedureel dat Inschrijver als minimumeis de ARBIT accepteert. Het onderscheid dat gemaakt wordt tussen verschillende soort schade in art 26.2 en 26.3 van de ARBIT kan verwarring opleveren. Graag zien wij daarom de totale aansprakelijkheid in de overeenkomst als volgt omschreven: de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst van Opdracht is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Opdrachtnemer gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het bedrag van de in verband met de betreffende Opdracht door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gefactureerde bedragen (exclusief B.T.W.), zulks met een maximum van € 500.000,-. Bent u bereid dit aan te passen in de overeenkomst? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	Nee, wij zijn hiertoe op voorhand niet bereid. Opdrachtnemer is in principe aansprakelijk voor de door hem veroorzaakte directe schade. Overigens komen de contractvoorwaarden pas in de dialoofase aan de orde.
2	Selectieleidraad	2	7	In paragraaf 2 staat dat de beoogde overeenkomst vangt op maandag 10 mei 2021 aan met de transitie en hierbij behorende vergoeding, zodat de Opdrachtnemer uiterlijk op zondag 1 augustus 2021 in staat is de beoogde dienstverlening in zijn geheel uit te voeren. Dit lijkt tegenstrijdig te zijn met de zin die volgt in de volgende alinea waarin staat dat na volledige en succesvolle afronding van de transitie en beëindiging van de lopende overeenkomst zullen de Fondsen de overeenkomst kunnen beëindigen met een opzegtermijn van één jaar. Kunt u dit verduidelijken?	De laatste zin van paragraaf 2: "Na volledige en succesvolle afronding van de transitie en beëindiging van de lopende overeenkomst zullen de Fondsen de overeenkomst kunnen beëindigen met een opzegtermijn van één jaar." is onjuist en dient te worden genegeerd.
3	Bijlage 4 - Antwoorden op de selectiecriteria beheerde ICT-diensten	Referenties	tabblad 'Criteria'	De score behorende bij referenties wordt bepaald door een optelsom van de referenties en de daarin bepaalde kerncompetenties. Het opgeven van 5 referenties wordt, volgens de leidraad, niet verplicht geacht. Echter heeft het aanleveren van 5 volledig gevulde referenties wel invloed op de totaalscore. Dit doet ook vermoeden dat VFPF wel graag 5 referenties verlangt die, het liefst, ook alle kerncompetenties raken. De Gids Proportionaliteit schrijft in Voorschrift 3.5 F voor dat het van belang is dat er niet meer van hetzelfde wordt gevraagd. Tevens wordt in de Gids proportionaliteit voorgeschreven in Voorschrift 3.5 G dat een aanbestedende dienst maximaal één referentie per benoemde kerncompetentie vraagt. De optelling die VFPF hanteert lijkt niet hand in hand te gaan met deze voorschriften. Is VFPF bereid de optelsom aan te passen of een andere beoordeling toe te passen?	De minimumeis is dat per kerncompetentie één referentie wordt aangeleverd, hetgeen is in lijn met Voorschrift 3.5.G.  Het indienen van extra referenties zal de kring van potentiële inschrijvers niet verkleinen en ook geen invloed hebben op het aantal geselecteerde gegadigden. Voorschrift 3.5.F ziet toe op het aantal gevraagde kerncompetenties, niet op het aantal referenties.
4	Bijlage 4 - Antwoorden op de selectiecriteria beheerde ICT-diensten	Aantal beheerde user accounts	tabblad 'Criteria'	Om een minimale score te kunnen behalen dient het aantal beheerde accounts groter te zijn dan 10.000. Een maximale score wordt behaald bij 100.000 beheerde accounts. Gezien de omvang van de opdracht lijken deze aantallen buitenproportioneel hoog. Is VFPF bereid deze toetsing te laten vervallen? Zo niet, zou VFPF kunnen toelichten met welke reden dit van essentieel belang wordt gezien?	Wij zijn niet bereid de toetsing te laten vervallen. Het (totaal) aantal beheerde user accounts is voor ons van belang omdat wij beheerde ICT-diensten als een robuuste standaard dienst willen afnemen en wij denken dat het (totaal) aantal beheerde user accounts een goede indicatie geeft van de mate waarin de gegadigde hierin kan voorzien. Wij denken dat de gekozen orde van grootte voor de beoordeling beter aansluit bij het beoogde doel en ook voldoende onderscheidend vermogen heeft.
5	Selectieleidraad	4.3	12	Een van de selectie criteria is "Totaal aantal user accounts waarvoor de onderneming Beheerde ICT-Diensten levert." Dit is 10% van de totaal waarde. Kunt u aangeven hoe de toekenning van punten zal plaatsvinden? Ter verduidelijking, kunt u aangeven wanneer iemand op dit punt maximaal scoort en onder welke voorwaarden hij minder scoort.	Zie (het antwoord op) vraag 4. Overigens wordt de score (en wijze waarop de score wordt bepaald) zichtbaar gemaakt in Bijlage 4.
7	Selectieleidraad	2	6	Er wordt in de dienstverlening gesproken over on-site ondersteuning van de thuiswerkplekken. Kunt u nader specificeren wat dit inhoudt en wat hierbij binnen of buiten scope valt?	Het houdt in dat de gegadigde / inschrijver bereid moet zijn om (indien noodzakelijk of op ons verzoek) fysieke assistentie bij medewerkers thuis te leveren. In de dialoofase zal hier nader op worden ingegaan.

Nr	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
8		2	6	U schrijft: "De (on-site) ondersteuning van thuiswerkplekken zal daarom een belangrijk onderdeel uitmaken van de benodigde Beheerde ICT-Diensten." Vraag: kunt aangeven wat u specifiek (en met welke frequentie) verwacht op het gebied van onsite (op locatie) ondersteunen van eindgebruikers. Dit in aanvulling op de remote ondersteuning van (virtuele)werkplekken.	In principe wordt van de gegadigde / inschrijver verwacht dat deze in staat en bereid is (on site) assistentie te verlenen bij het creëren en in stand houden van een goed functionerende thuiswerkplek. Natuurlijk verwacht VfPf ook van de eigen medewerker dat deze hiertoe een zekere inspanning verricht.
9		2	6	U schrijft: "De verwachting is dat op het moment van ingang van het contract het grootste deel van de applicaties zijn gemigreerd naar een Azure omgeving of naar een SaaS-oplossing.". Vraag: is er een ontwerp/architectuur beschrijving beschikbaar van de nieuwe doelomgeving?	Een beschrijving van de beoogde architectuur zal in de dialoog fase worden verstrekt.
10		3.3.2	9	Onderdeel 4. SPOC Helpdesk (regievoering). Vraag: gaat u ervanuit dat de te selecteren dienstverlener de helpdesk voor alle eindgebruikers levert als onderdeel van de dienstverlening (dus ook 1e lijns helpdesk)?	Ja, daar gaan wij van uit.
11		2	6	U schrijft: Het huidige office-pakket wordt vanuit een Citrix-omgeving aangeboden. Alle gebruikers zullen voor ingang van het contract zijn gemigreerd naar een Microsoft365 omgeving." Vraag: is bij aanvang van het contract Citrix uitgefaseerd? En zo ja, hoe ziet de werkplekomgeving er dan globaal (fysieke versus virtuele werkplekken) uit?	Wij verwachten dat bij aanvang van de overeenkomst Citrix zal zijn uitgefaseerd. Zeer globaal bestaat de fysieke werkplek uit een laptop en de virtuele omgeving uit MS365. In de dialoofase zullen de eisen en wensen en detail met gegadigden worden gedeeld. Wij gaan ervan uit dat de eisen en wensen zullen aansluiten bij hetgeen in de huidige markt gebruikelijk is.
12		1.1	4	Beschikt VfPf zelf over medewerkers (of IT afdeling) met technische IT kennis/verantwoordelijkheid en welke rol vervullen zij nu?	Het regieteam-IV vormt de schakel tussen VfPf en de opdrachtnemer . Het team hanteert een eenvoudig model wat bestaat uit drie lagen: Align, Change en Run. De eerste laag wordt gevormd door Align. Deze laag is verantwoordelijk voor de architectuur en is op hoofdlijnen betrokken bij projecten in met name de opstartfase. Tevens neemt deze laag de strategische adviseursrol in. De tweede laag bestaat uit Change. Hierin bevinden zich functioneel coördinatoren die de verantwoordelijk hebben voor de release planning en zijn betrokken bij nieuwe initiatieven en wijzigingen. De derde en laatste laag bestaat uit de Run. De Run laag is verantwoordelijk voor het beheer van de omgeving en bestaat uit Delivery- en Service coördinatie. Tevens zijn er een tweetal overstijgende rollen: servicemanagement en procesmanagement. Service management houdt zich bezig met contractuele zaken op strategisch en tactisch niveau. Deze procesmanager houdt zich bezig met het beschrijven van (deel)processen voor de gehele organisatie. Het huidige IV-Team omvat drie functioneel coördinatoren, twee service-coördinatoren, één service-/contractmanager, één delivery coördinator en één strategisch adviseur informatiemanagement.
13		3.3.2	9	Valt het beheer van VOIP(-toestellen) ook onder de gevraagde beheerdiensten?	VOIP toestellen zullen in de nieuwe situatie niet meer terug komen. Deze functionaliteit wordt in de nieuwe situatie ingevuld met een callcenter applicatie voor een aantal gebruikers in combinatie met een headset.
14	Selectieleidraad	4.5.2	13	U geeft aan dat de leverancier dient te beschikken over NEN-ISO: 27001: 2017 (of recenter). Inschrijver beschikt over een ISO 27001 /2013 certificaat voor de gevraagde dienstverlening dat geldig is tot december 2021. Kwalificeert inschrijver zich met dit certificaat?	Dat is akkoord onder de voorwaarde dat (dit jaar) hercertificering plaats zal vinden op basis van de meest recente versie van de NEN-ISO 27001. Vereist is tevens dat de verklaring van toepasselijkheid (die als bewijs meegestuurd moet worden) alle elementen uit de NEN ISO27001/2017-versie moet bevatten.
15	Bijlage 4	Certificering en	rij 50	U geeft als vraag: >70% uitvoerend personeel is ITIL foundations gecertificeerd. Inschrijver biedt naast de gevraagde diensten ook andere diensten in haar portfolio waar ITIL niet van belang is. Kunt u de vraag beperken tot de gevraagde dienstverlening?	Ja u mag onder uitvoerend personeel verstaan het personeel dat met de uitvoering van de gevraagde dienstverlening is belast.

Nr	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
16	Selectieleidraad en Bijlage 4	4.3 en 4.5		Inschrijver heeft het idee dat er inconsistentie zit in paragraaf 4.3, paragraaf 4.5 en Bijlage 4. Wij verwachten dat deze volledig consistent zouden moeten zijn. Kunt u nader toelichten hoe we dit moeten interpreteren?	<p>De inhoud van paragraaf 4.5 is inderdaad niet in lijn met die van 4.3 en Bijlage 4. In paragraaf 4.5.3 wordt de hoeveelheid inzetbaar personeel abusievelijk als selectiecriteria genoemd. Anderzijds ontbreekt in 4.5 een toelichting op het aantal beheerde accounts en de specialisatieratio.</p> <p>Het aantal beheerde user accounts is voor ons van belang omdat wij beheerde ICT-diensten als een robuuste standaard dienst willen afnemen en wij denken dat het totaal aantal beheerde user accounts een goede indicatie geeft van de mate waarin de gegadigde hierin kan voorzien.</p> <p>De specialisatieratio richt zich op de selectie van gegadigden voor wie beheerde ICT-dienstverlening een kernactiviteit is, het geen volgens ons de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening ten goede komt.</p>
17	Selectieleidraad	4.5.1	12	U vraagt naar een sociaal jaarverslag. Inschrijver beschikt over een verklaring MVO en heeft al vele jaren in haar jaarverslag een paragraaf over haar Maatschappelijke Verantwoordelijkheid opgenomen, waarin ook de projecten zijn vermeld. Tevens heeft Inschrijver een Manager CSR die zich fulltime bezighoudt met de Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van onze onderneming. Kan inschrijver op basis hiervan de vragen over MVO met "Ja" beantwoorden?	Wij maken een onderscheid tussen een Financieel Jaarverslag, een Sociaal Jaarverslag en een Maatschappelijk Jaarverslag. Of twee of drie van de genoemde onderdelen in één document worden gecombineerd is niet van belang. In het onderdeel Maatschappelijk Jaarverslag dienen MVO aspecten expliciet aan de orde te komen en met actuele cijfers te worden onderbouwd.
18	Bijlage 4	Aantal beheerde user accounts	rij 55	Het blijkt dat de maximale score bij deze vraag rond de 100.000 werkplekken wordt bereikt. Wat is de achterliggende gedachte bij dit hoge aantal in vergelijking met de geschetste aantallen 135-400?	Zie de antwoorden op vragen 4 en 15.