

VRAGEN EN ANTWOORDEN

Nota van Inlichtingen bij Europese aanbesteding Workspace Management van de Tweede Kamer met referentienummer UTP/8000442

Nota van Inlichtingen 2 (20210218)				
1. Kolom 'Volg nr.'		Betreft het aantal vragen.		
2. Kolom 'Categorie'		Geeft aan op welk type document de vraag betrekking heeft (SL is Selectieleidraad, BD is Beschrijvend document, (R)OK is (Raam)overeenkomst, Bij is Bijlagen en ARV is Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARIV, ARVODI en/of ARBIT))		
3. Kolom 'Betreft'		Geeft aan op welke paragraaf of artikelnummer de vraag betrekking heeft.		

Volg nr.	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1	SL	2.4	"Tenminste vier engineers zijn op locatie van de Tweede Kamer der Staten-Generaal". Is de aanname gerechtigd dat de engineers de werkzaamheden vanuit huis mogen uitvoeren totdat de beperkingen in verband met COVID-19 versoepeld worden?	Gedurende de Corona ja (tenzij er werkzaamheden op locatie uitgevoerd moeten worden), daarna op locatie.
2	SL	3.2.2	"Bewijsmiddel: de door u – en door de referent – ondertekende en ingediende Bijlage - Referentieverklaring". Het ondertekenen door de referent brengt administratieve last met zich mee voor zowel gegadigden en de referentie. Daarnaast geeft de Inschrijver de contactgegevens van de referent op, waarmee u in de opgegeven informatie kunt verifiëren ("De Tweede Kamer kan de aangeleverde gegevens verifiëren (onder andere bij de referenten)"). Gaat u ermee akkoord om, in het kader van administratieve lastenverlichting, de ondertekening door de referent achterwege te laten?	Dat is akkoord.
3	SL	2.4/7.3	Hoe komt u tot het minimum aantal van 4 engineers op uw locatie in Den Haag? Is het niet toegestaan om bijvoorbeeld 2 engineers op uw locatie te laten werken (of een nader af te stemmen locatie) en voor diverse werkzaamheden een combinatie van remote, verregaande automatisering en/of een Self Service portaal toe te passen?	Het getal vier is uit historie gegroeid. Twee voor de werkplek, Citrix en VDI en twee voor MDM, ADC activiteiten. We houden in eerste instantie vast aan dit getal, maar het staat de inschrijver vrij zijn visie te laten horen en zien. Dit zal in het Beschrijvend document verder aan de orde komen.
4	SL	3.2.2	Kerncomptentie 'Het bedienen van een (centrale) overheidsorganisatie met meer dan 1000+ medewerkers'. Ziet u een leer- en werkbedrijf als een overheidsorganisatie.	Nee, dit valt ons inziens niet over (centrale) overheidsorganisatie. De overheid bestaat uit verschillende rechtspersonen: de Staat, de provincies, de gemeenten en de waterschappen.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

5	SL	3.2.2	Kerncompetentie 'Het beheren van MDM/MAM omgevingen (XenMobile)'. Een Citrix EndPoint Management oplossing (voorheen XenMobile) implementeren wij als een cloud oplossing (is best practice) en niet meer een on-prem oplossing. De CEM cloud oplossing wordt beheerd door de vendor zelf. Hoe dienen inschrijvers hiermee om te gaan. Volstaat de implementatie van de CEM oplossing om te voldoen aan deze kerncompetentie?	De Tweede Kamer heeft besloten voorlopig geen gebruik te maken van Cloud diensten waar op enige wijze een link te leggen is naar persoonsgegevens of data in het algemeen. Als uit bewijs en onderzoek onomstotelijk is vast te stellen dat bovenstaande niet het geval is kan gebruik gemaakt worden van Cloud diensten. De voorkeur van de Tweede Kamer is om alles on-premise aan boord te hebben en voorlopig te houden. Wel lopen er onderzoeken, zijn er initiatieven om te kijken naar enkele Cloud oplossingen, maar daar speelt altijd persoonsgegevens en data de hoofdrol. Voor wat betreft CEM, dit moet een logische opvolger zijn voor de inschrijver. Hebben zij voorheen wel on-prem Citrix MDM uitgevoerd en is de organisatie logisch doorgegroeid naar Cloud dan zien wij dat als één logisch geheel.
6	SL	4.3	U stelt: 'U heeft maximaal vijf (5) pagina's A4 voor het beantwoorden van alle Selectiecriteria in zijn geheel'. Om de drie selectiecriteria met per criterium minimaal 3 en maximaal 5 onderwerpen kwalitatief goed te kunnen beschrijven op 5 pagina's A4 achten wij niet mogelijk. Staat u toe om per criterium maximaal 3 pagina's A4 te gebruiken, exclusief 1 A4 voor (een) afbeelding(en)?	Voorstel: De Tweede Kamer is bereid dit aan te passen naar (zes) pagina's A4, exclusief 1 AD voor (een) afbeelding(en).
7	SL	3.2.2	Het bedienen van een (centrale) overheidsorganisatie met meer dan 1000+ medewerkers. Wat bedoelt u met 'het bedienen'? Bedoelt u hiermee het ontwerpen en implementeren van een werkplekomgeving inclusief 2e en 3e lijn beheeractiviteiten?	Dat is juist.
8	SL	2.1	<u>Aard en omvang</u> Is het beheer van de NetScaler onderdeel van de dienstverlening bij aanvang op 1-7-2021?	Dat klopt.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

9	SL	4.3	Op blz 22 wordt aangegeven dat de objectiviteit van de beoordeling te kunnen garanderen antwoorden anoniem worden beoordeeld. In dat kader is het belangrijk dat de ingeleverde documenten een gelijke opmaak kennen waarvoor wordt aangegeven dat er opmaakregels worden gegeven. Deze opmaakregels worden echter niet weergegeven in het document. In het schema bij paragraaf 6.5 wordt bij punt 4 "Antwoord op de selectiecriteria" juist aangegeven dat deze vormvrij is. Kan de Tweede Kamer uitsluitend geven of aanbieder zich dient te houden aan opmaakregels en waarbij wordt aangegeven welke regels dit zijn of dat het vormvrij is.	Op blz. 22 kan het gedeelte 'gelijke opmaak kennen, waarvoor hierna opmaakregels worden gegeven en' komt te vervallen. De overige vereiste blijven gehandhaafd.
10	SL	3.2.4	<u>Beschikbaarheid personeel</u> Het uitgangspunt dat de tweede kamer over langere tijd 1,5 jaar wil kunnen beschikken over de zelfde medewerkers is door aanbieder op geen enkele wijze te garanderen. Personeel kan door diverse omstandigheden niet meer beschikbaar zijn voor de opdracht. De aanbieder kan alleen zorgen voor een zo goed mogelijke kennisborging en overdracht van werkzaamheden.	Dat volstaat, het gaat om de intentie en daarom staat minimaal 1,5 jaar ook tussen haakjes.
11	SL	2.4	<u>Beheer werkplek</u> Op pagina 12 staat "Beheer van de werkplek is van fysiek tot en met virtueel over het gehele spectrum met alle daarbij behorende componenten;" Indien we uitgaan van de Virtuele werkplek, kan de tweede kamer dan aangeven hoever de verantwoordelijkheid over alle daarbij behorende componenten gaat. Je zou hieronder ook de server laag etc kunnen verstaan.	De verantwoordelijkheid is bij fysieke computers het gehele apparaat en bij virtuele de Citrix omgeving zelf inclusief de virtuele werkplekken. Servers en netwerk is de verantwoordelijkheid van andere beheerteams binnen de Tweede Kamer.
12	SL	2.4	<u>Beheer werkplek</u> Op pagina 12 staat "Beheer van de werkplek is van fysiek tot en met virtueel over het gehele spectrum met alle daarbij behorende componenten;" Moeten we hieruit concluderen dat het WSM team ook verantwoordelijk wordt voor de fysieke machine inclusief toetsenbord, muis en beeldscherm? Kan de Tweede Kamer nader definiëren wat er hier bedoeld wordt.	Het WSM team is verantwoordelijk voor de werking van de fysieke PC's en de Virtuele werkplekken(VDI). Daarbij behoort ook de Citrix back-end omgeving inclusief de Netscalers (ADC). Hierbij wordt nauw samengewerkt met het team Techniek die verantwoordelijk is voor de werking van het geheel inclusief alle aangesloten randapparatuur.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

13	SL	2.4	<u>Packages</u> Packages moeten binnen een week werkend worden opgeleverd. Voor het werkend opleveren van een package is het WSM team afhankelijk van andere teams (testen, informatie voorziening) binnen de dienst automatisering en het uiteindelijke akkoord van de gebruikersorganisatie. Hierdoor heeft het WSM team geen controle op de voortgang van het werkend opleveren van een package. Kan de Tweede kamer deze voorwaarde loslaten of eventueel herformuleren zodat het WSMteam alleen verantwoordelijk is voor werkzaamheden waar zij direct invloed op kan uitoefenen.	Het werkend krijgen en opleveren van package zit hem voornamelijk in de eerste fase. De volgende stappen die binnen de organisatie ook nodig zijn en waar WSM geen invloed op heeft of kan uitoefenen zijn ons bekend en daarom ligt de nadruk op de eerste fase, werkend in de zin zodat het product de organisatie in kan. Van deze vraag wordt dus niet afgeweken, het betreft alle packages in combinatie van het werkend opleveren.
14	SL	2.4	<u>Packages</u> Het contract moet het maken van packages bevatten, kan de Kamer bevestigen dat dit alleen gaat om de packages die gemaakt worden in het kader van het reguliere beheer en dat packages voor projecten, nieuwe omgevingen etc hierbuiten vallen.	Nee, het betreft het maken van alle benodigde packages in zijn geheel. Juist het erbuiten laten van een onderdeel brengt veel ruis op de lijn.
15	SL	2.3.2	<u>Fat clients</u> pag. 11 wordt gevraagd of leverancier ook het capaciteitsmanagement voor zijn rekening kan nemen. Wat wordt hieronder verstaan. Het terugdringen van het aantal FAT clients zal buiten de verantwoordelijkheid van de aanbieder liggen. De aanbieder kan slechts de mogelijkheid tot terugdringen creëren.	Wij dagen de inschrijver uit om samen met de Tweede Kamer na te denken over het in toom houden van en het terugdringen van specials en FAT clients. Om dit te realiseren is capaciteitsmanagement een onderdeel van het besturen van deze problematiek. De verantwoordelijkheid ligt inderdaad bij de Tweede Kamer, maar wij zouden dit graag zien als een gedeelde verantwoordelijkheid zodat regelmatig de discussie wordt gevoerd of het nu echt niet anders op te lossen is in plaats van een FAT client.
16	SL	2.2	<u>Aansturing team</u> In het document staat op pagina 8 dat het WSM team functioneel door de productmanager wordt aangestuurd op pagina 9 staat "Het WSM-team draait mee in piketdiensten in overleg met de Operationeel manager. " op pagina 10 staat "De teams van Uitvoering rapporteren aan de Operationeel manager en de operationeel coördinator van Uitvoering." . Vraag: Is de operationele aansturing van het team de verantwoordelijkheid van de Tweede Kamer of van de leverancier.	De operationele aansturing van het WSM team is de verantwoordelijkheid van de Tweede Kamer.