

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	uitnodiging tot inschrijving	6	Dient het hier genoemde budget van maximaal 20.000,- als plafondbedrag met andere woorden, wordt inschrijver uitgesloten indien zijn aanbieding dit bedrag overschrijdt?	Nee, dit dient niet als prijsplafond op basis waarvan de Inschrijver wordt uitgesloten.
2.	uitnodiging tot inschrijving	6	Indien het antwoord op de vorige vraag nee is, ben u bereid het plafondbedrag per/jaar te noemen om zodoende te bepalen of we kunnen participeren in onderhavige aanbesteding.	Aanbestedende dienst kan geen realistisch prijsplafond vaststellen aangezien dit grotendeels een eerste outsourcing betreft en het huidige outsourceingsniveau niet overeenkomt.
3.	uitnodiging tot inschrijving	Algemeen	“Voor het eerste jaar is het van belang dat Inschrijver de dienstverlening als zodanig ‘as is’ overneemt”. - Kunt u ons voorzien van een overzicht van de te beheren apparatuur inclusief aanschafdatum en de onderhoudscontracten (soort/termijn)? - Hoe lang verwacht u het ‘as-is’ beheer? Heeft u een planning wanneer u gebruik wenst te maken van de nieuwe oplossing? Is dit 01-01-2022? - Is de aanneming juist dat het ‘as is’ beheer op basis van ‘best effort’ is en geen resultaatsverplichting kan worden afgegeven? - Is de te beheren apparatuur voorzien van een supportcontract en kunt u ons voorzien van een overzicht van deze lopende supportcontracten?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: • Zie onderstaand: ○ Drie (3) Dell Power R630 servers (aanschaf voor 2018 en een onderhoudscontract tot 4 juli 2021) Storage ○ DELL PowerVault (aanschaf voor 2018 onderhoudscontract per jaar opzegbaar) ○ Back-up server Dell Proliant DL380 Gen 10 (aanschaf 2020 met drie (3) jaar onderhoudscontract ○ Twee (2) Fortigate 100 F (aanschaf 24-6-2020 met onderhoudscontract tot 24-6-2023) ○ Veertien (14) switches (aanschaf grotendeels voor 2018 en geen onderhoudscontract) • Dit is aan de Inschrijver om te bepalen; • De resultaatverplichting komen Inschrijver en Aanbestedende dienst overeen in de service level agreement. Voor een niet meer door leverancier of fabrikant ondersteund product zoals Windows2008, SQL2008 geldt een best effort. • Alle centrale apparatuur (servers / storage /switches) is voorzien van een onderhoudscontract die per jaar opzegbaar is.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
4.	Annex III	Tabblad prijswens 1	- Waar in Annex III Prijzenblad dienen inschrijvers de kosten voor het 'as is' beheer op te geven? - Waar in Annex II Prijzenblad dienen inschrijvers de transitiekosten op te nemen? Dient dit bij 'overnamekosten' aangegeven worden? Zo nee, wat verstaat u onder overnamekosten?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: - Onder het kopje Beheer in de kolom Honorarium per maand. - Transitiekosten kunnen worden opgenomen onder het kopje Eenmalige kosten en naar inzicht van Inschrijver in het onderdeel overnamekosten of overig.
5.	Annex III	Tabblad prijswens 1	Gedurende de overeenkomst zal door o.a. innovaties de omgeving veranderen. Dit heeft impact op het maandelijks honorarium. Hoe gaat u hiermee om?	Aanbestedende dienst herkent deze zienswijze en ziet dit als een dynamisch proces tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst die in overleg wijzigingen doorvoeren en impact op maandelijks honorarium over en weer afstemmen en goedkeuren.
6.	Annex III	Tabblad handleiding	U geeft aan dat strategisch inschrijven toegestaan is. Kunt u met (een) voorbeeld(en) illustreren wat u hieronder verstaat?	Aanbestedende dienst ziet dit als een theoretische discussie. Concrete voorbeelden zijn niet op voorhand beschikbaar en afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Een strategische inschrijving is een inschrijving van een inschrijver die erop is gericht om op ieder gunningscriterium een zo hoog mogelijke score te behalen. In wezen iets wat iedere inschrijver beoogd en wat Aanbestedende dienst niet afkeurt. In het verlengde daarvan ligt de manipulatieve inschrijving waarbij de inschrijver de aanbesteding naar zich toe weet te trekken door een inschrijving te doen die weliswaar aan de eisen voldoet, maar een resultaat bewerkstelligt dat niet door de beoordelingssystematiek wordt beoogd. Dit is niet toegestaan.
7.	Annex XXII		Is het de bedoeling dat de inschrijver de nog te verrichten projecten zal uitvoeren?	Ja.
8.	Annex V	Artikel 8.1	Inschrijver gaat er vanuit dat hier maatwerkproducten betreft? Deelt u deze mening?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
9.	Annex V	Artikel 14.1	In overeenstemming met de verzekeringsvoorwaarden is het noodzakelijk om een maximaal bedrag vast te stellen de aansprakelijkheid per gebeurtenis en een reeks van gebeurtenissen binnen een verzekeringsjaar. Gaat u akkoord met het toevoegen van het onderstaande: “Tenzij anders overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden directe schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid als volgt beperkt is: • voor opdrachten waarvan de totale waarde kleiner is dan of gelijk aan € 50.000,-: € 150.000,- per gebeurtenis en € 300.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is; • voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 50.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 100.000,-: € 300.000,- per gebeurtenis en € 500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is; • voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 100.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 150.000,-: € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is; • voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 150.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 500.000,-: € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 3.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is; • voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 500.000,-: € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Deze beperking vervalt echter indien sprake is van toerekenbare opzet en/of bewuste roekeloosheid aan zijde van inschrijver.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.” “De in het kader van de Overeenkomst door de Contractant te vergoeden schade is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van driemaal de opdrachtwaarde met een maximum van € 2.500.000. Samenhangende gebeurtenissen worden beschouwd als een (1) gebeurtenis.”	
10.	Uitnodiging tot inschrijving	2.1	Is de aanneming van inschrijver correct dat de communicatie via TenderNed dient te verlopen en niet zoals in paragraaf 2.1 aangegeven via Negometrix?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanneming. Abusievelijk zijn deze niet goed aangepast. Alle verwijzingen naar Negometrix mogen worden gelezen als TenderNed.
11.	Uitnodiging tot inschrijving	2.2	Hier geeft u aan dat er een optionele tweede Nota van Inlichtingen is. Vraag: Wanneer zal de tweede NVI wel/niet uitgevoerd worden?	Van een tweede nota van inlichtingen is sprake wanneer een inschrijver of inschrijvers <u>vervolgvragen</u> stellen naar aanleiding van deze nota van inlichtingen. M.a.w.: Pas als inschrijvers geen vragen stellen naar aanleiding van deze nota van inlichtingen is er geen tweede nota van inlichtingen.
12.	Annex VIII		Op welke manier wordt LAN en Wifi nu afgenomen? Is de apparatuur eigendom van Werkom of wordt de apparatuur als dienst afgenomen van Issys ICT?	Alle LAN en wifi-apparatuur is eigendom van aanbestedende dienst en de support is belegd bij ISSYS
13.	Annex IX Informatie- overzicht tabblad Locaties en devices en SW-gebruikers		Kunt u een gespecificeerd overzicht aanleveren met de in gebruik zijnde werkplekken? Maakt Werkom op dit moment gebruik van persona's?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: 53 PC's (waarvan 7 thuis) 144 thin clients (waarvan 51 thuis) 126 laptops (personeel) 31 laptops kandidaten

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Aanbestedende dienst maakt op dit moment geen gebruik van persona's.
14.	Uitnodiging tot inschrijving	3.2	Back-up en recovery. Vraag: aan welke eisen dient recovery te voldoen en hoe heeft Werkom dat nu ingeregeld? Applicatie beheer: Verwacht Werkom van inschrijver hier een Single Point of Contact rol in of dient inschrijver zelf het Applicatiebeheer (zowel technisch als functioneel) uit te voeren? Kan Werkom per punt aangeven wat zij van inschrijver verwacht? Kan Werkom aangeven welke additionele ondersteuning op afroep wenselijk is en waar inschrijver vanuit moet gaan?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: - Zie Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.2.1 onderdeel 'Back-up en recovery'. De uiteindelijke wens is om gedurende de looptijd recovery binnen één (1) Werkdag mogelijk te maken. Dit is op dit moment niet mogelijk. - Zie Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.2.1 onderdeel 'Back-up en recovery' onder te leveren diensten. - Zie antwoord op bullet 2. - Dit is op voorhand niet aan te geven, maar voorbeelden van additionele ondersteuning op afroep zijn opgenomen in Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.2.9.
15.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 14	Werkom geeft aan binnen het eerste jaar al een volledige outsourcing van de server omgeving te wensen? Vraag: heeft Aanbestedende dienst hier zelf al een idee bij qua invulling (private/public cloud of hybride)?	Nee, Aanbestedende dienst maakt hiervoor graag gebruik van de expertise van Inschrijver.
16.	Annex XIV	Tabblad servers	Kan aanbestedende partij aangeven waar de te beheren apparatuur zich bevindt en wie de eigenaar is van deze apparatuur? Is de aanbestedende partij eigenaar van alle apparatuur?	Alle apparatuur bevindt zich op de Einsteinstraat 103 te Purmerend. Werkom is eigenaar van alle servers
17.	Annex XIV	Tabblad applicaties	Kunt u per applicatie aangeven wat voor applicatie het betreft? SaaS/Citrix/Client-Server/Client applicatie en wat u per applicatie van inschrijver verwacht?	In volgorde van het door Inschrijver gestelde: - Aanbestedende dienst begrijpt deze vraag niet. Per applicatie staat in de kolom 'Software title' beschreven welke applicatie dit betreft. - Al deze applicaties draaien op een van onze servers, indien relevant voor gebruikers worden deze over het algemeen via Citrix aangeboden.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een overzicht met applicaties in bijlage Verantwoordelijkheden beheer Inschrijver en Aanbestedende dienst. Overal waar staat Inschrijver dient Inschrijver deze werkzaamheden te verrichten.
18.	Annex IX	Tabblad server overzicht	Kun u aangeven wat er in kolom c (V/F) wordt weergegeven? Zijn dit alle server die door Werkom gebruikt worden?	Dit zijn alle V= Virtuele servers en F= Fysieke servers.
19.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 15 servers en storage	Kunt u aangeven welke nieuwe noodstroomvoorziening Werkom zal aanschaffen en hoe zich dat verhoudt met de wens om in het eerste jaar alle apparatuur te outsourcen?	Werkom zal een modulaire noodstroom voorziening aanschaffen, die voldoende stroom levert voor de apparatuur in de centrale computerkamer, conform de eisen die door het MT van Werkom gesteld worden. Indien nodig kan inschrijver hierin adviseren.
20.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 17 clouddiensten	Kunt u aangeven welke applicaties onder etc. vallen? Zijn alle applicaties benoemd in dit overzicht of dient inschrijver uit te gaan van de applicaties zoals genoemd in Annex XIV tabblad applications?	Inschrijver dient uit te gaan van de applicaties genoemd in Annex XIV Live Optics 11-3-2021 tabblad
21.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 18/19 Beveiliging	Kunt u aangeven welke agents er nu in gebruik zijn en of inschrijver deze agents kan overnemen van de huidige beheerpartij?	Op dit moment wordt een agent van de huidige beheerpartij gebruikt. Aanbestedende dienst betaalt daar maandelijks een vergoeding voor. Deze kan niet worden overgenomen en Inschrijver dient gebruik te maken van een eigen agent.
22.	Uitnodiging tot inschrijving	Te leveren diensten pagina 19	Maakt de aanbestedende dienst nu gebruik van Office 365 en welke applicaties worden er binnen Office 365 gebruikt en op welke manier: online of alleen via Citrix?	Werkom is deels over naar Office365, de overgang vond gedwongen plaats door een verschuiving naar meer thuiswerken en thuisvergaderen (Teams) Office365 staat op de devices die aan personeelsleden / kandidaten beschikbaar zijn gesteld. Vooral Teams en Outlook worden gebruikt, maar ook Word, Excel en Access staan ter beschikking. Personeel kan via Citrix gebruik maken van Office pakketten (m.u.v. Teams)

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Exchange en alle data staan centraal. Kandidaten hebben alleen de beschikking over hun laptop.
23.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 21	Hoe dient inschrijver om te gaan met applicatiebeheer voor de applicaties die door de softwareleverancier zelf beheerd worden zoals AX2012 en de handtekeningen in Exclaimer?	Inschrijver voert voor deze applicaties slechts het beheer uit dat niet door de softwareleverancier wordt uitgevoerd.
24.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 22	NB: Applicaties die door derden functioneel en/of technisch worden beheerd vallen niet onder de scope van deze aanbesteding. Vraag: welke applicaties zijn dit?	Inschrijver kan deze zin beschouwen als niet beschreven. De applicaties staan opgesomd onder: 'Inschrijver is voor wat betreft de onderstaande cloudapplicaties en diensten slechts verantwoordelijk voor de connectiviteit van de cloudapplicaties en-diensten:' op pagina 21 van de Uitnodiging tot Inschrijving.
25.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 22 3.2.3	Inzichtelijk maken gebruikte, overbodige en ontbrekende licenties. Vraag: Op welke manier kan inschrijver bepalen welke applicaties overbodig zijn?	Aanbestedende dienst bedoelt hiermee niet de applicaties, maar de <u>aantallen licenties</u> . Bijvoorbeeld (fictief): Inschrijver stelt vast dat er 500 Office365-licenties worden gebruikt, terwijl er maar 425 users zijn. In dat geval zijn er mogelijk 75 overbodig en doet controleert inschrijver deze aantallen.
26.	Uitnodiging tot inschrijving	3.2.4	Heeft aanbestedende dienst een overeenkomst voor de levering van werkplekken of dient inschrijver de werkplekken te leveren op basis van uit te brengen offertes?	Het leveren van werkplekken is geen direct onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Voor de levering van werkplekhardware is Aanbestedende dienst voornemens een Europese aanbesteding uitvoeren. Aanbestedende dienst wenst echter wel de mogelijkheid te behouden werkplekhardware af te kunnen nemen bij Inschrijver zonder de Inschrijver een exclusief leveringsrecht te geven.
27.	Uitnodiging tot inschrijving	3.2.6	Aangezien vaste telefonie is uitbesteed aan Tele 2 kan inschrijver er vanuit gaan dat inschrijver enkel een Single Point of Contact rol heeft richting Tele 2 of hoe ziet aanbestedende dienst de demarcatie van beheer van de vaste telefonie?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname met dien verstande dat inschrijver het benodigde beheer uitvoert dat TELE 2 niet uitvoert.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
28.	Uitnodiging tot inschrijving	3.2.7	Is de aanname juist dat de internetverbindingen buiten scope zijn?	De levering van internetverbindingen valt buiten de scope van deze aanbesteding. Deze worden geleverd door derden die alsmede verantwoordelijk zijn voor de connectiviteit. Het technisch en functioneel hieromtrent dat intern bij de Aanbestedende dienst plaatsvindt valt wel onder de scope van deze aanbesteding. Zie ook paragraaf 3.2.7 onder “Te leveren diensten”.
29.	Uitnodiging tot inschrijving	3.2.8	- Is aanbestedende dienst in het bezit van een self service portaal en op welke manier maakt Werkom hier gebruik van? - Wat is de noodzaak om een op locatie van aanbestedende dienst bemande servicedesk te hebben? Is aanbestedende dienst bereid om deze vraag aan te passen waarbij een bemande servicedesk gevraagd wordt ongeacht de locatie van deze servicedesk?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: • Aanbestedende dienst heeft geen self service portaal; • Sommige incidenten/ storingen/ service vragen, vragen inzet op locatie. Ook voor binding met de organisatie lijkt ons dit een voorwaarde. Als inschrijver hier een andere oplossing voor heeft met behoud van de gevraagde servicelevels, is dit bespreekbaar.
30.	Uitnodiging tot inschrijving	3.2.9	Hoe dient inschrijver de optionele dienstverlening Hosting te prijzen in het prijsmodel?	Hosting wordt per situatie bekeken. Inschrijver neemt hiervoor geen tarieven op in Annex III Prijzenblad.
31.	Uitnodiging tot inschrijving	3.2.10	Bij Buiten scope geeft u aan dat mobiele telefonie buiten scope is terwijl u eerder aangaf dat mobiele telefonie onderdeel is van werkplekbeheer. Vraag: Kan aanbestedende dienst aangeven of mobiele telefonie buiten scope is of onderdeel is van werkplekbeheer?	In scope van werkplekbeheer. De vermelding van mobiele telefonie in paragraaf 3.2.10 kan worden gezien als niet geschreven.
32.	Uitnodiging tot inschrijving	Algemeen	Het huidige ICT-beheer wordt in de eerste lijn uitgevoerd door de Aanbestedende dienst en ondersteund door een externe	Level playing field en het gelijkheidsbeginsel staan bij de aanbestedende dienst hoog in het vaandel. Bij iedere aanbesteding heeft de huidige

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			partij die het tweede en derdelijns beheer verzorgd. Uw huidige beheerpartij heeft veel voordelen waardoor zij een betere uitgangspositie heeft ten opzichte van de andere inschrijvers. (bijvoorbeeld : de derde partij die Aanbestedende dienst ondersteunt bij het uitvoeren van het ICT-beheer heeft reeds agents geleverd en geïmplementeerd. Overige inschrijvers dienen in het kader van haar dienstverlening een soortgelijke software-agent te leveren en installeren voor de uitvoering van de Overeenkomst en deze kosten moeten dus meegenomen worden in Annex III Prijzenblad.). Uw huidige beheerpartij heeft geen kosten om het beheer over te nemen (lagere transitiekosten). Hoe zorgt u voor de gelijkwaardigheid van de partijen en dat alle partijen zoveel mogelijk dezelfde uitgangspositie hebben?	leverancier enig voordeel. Aanbestedende dienst wijst er in dit verband op dat de inzet van de huidige leverancier veel beperkter is dan de uitvraag in deze aanbesteding. Veel beheer wordt/werd namelijk uitgevoerd door de Aanbestedende dienst zelf die thans heeft besloten die te outsourcen. Aanbestedende dienst borgt gelijkwaardigheid zoveel mogelijk als volgt: • Alle beschikbare informatie is gedeeld in de Uitnodiging tot Inschrijving. • Kosten voor een software-agent offreert Inschrijver separaat en deze worden niet meegenomen in de totaalprijs. Bijgesloten treft Inschrijver hiertoe een herziene Annex III Prijzenblad. Let op: De geoffreerde kosten voor de software-agent mogen niet meer dan vijftig (50) procent afwijken (hoog en laag) van de gemiddelde geoffreerde prijs voor de software-agent.
33.	Uitnodiging tot inschrijving	Algemeen	Wat zijn uw huidige kosten t.a.v. 2 ^e en 3 ^e lijns beheer? Één van de inschrijvers beschikt over deze informatie, de overige inschrijvers niet. De inschrijver die op de hoogte is van de kosten voor 2 ^e en 3 ^e lijn beheer is weet dus wat het honorarium voor 1 ^e lijn beheer mag zijn.	De huidige kosten hiervoor bedragen € 92.000,00 exclusief btw per jaar. Dit zijn kosten voor: • Maandelijkse Citrix health check; • 2^{de} lijn en 3^{de} lijn incidenten en service request storingen; • Verplichtte changes (upgrades SW etc.); • Gewenste changes.
34.	Uitnodiging tot inschrijving	Algemeen	Hoe ervaart u of beoordeelt u de kwaliteit van de geleverde diensten met betrekking tot de 2 ^e / 3 ^e lijns beheer op een schaal van 1 t/m 5?	In volgorde van het door inschrijver gevraagde: • Aanbestedende dienst kan daar geen concreet antwoord op geven.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Heeft u een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd t.a.v. de kwaliteit van de diensten van de derde beheerpartij en wat is het resultaat? Wat zijn de aspecten die verbetering behoeven t.a.v. de kwaliteit van de diensten van de derde partij?	• Nee. • Niet bekend.
35.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 PVE	P.E. 18.	Dient inschrijver samen met de inschrijving al een concept SLA mee te sturen of zal de SLA gedurende het project van in beheer name opgesteld worden?	Inschrijver mag bij haar Inschrijver ter kennisgeving een concept SLA bijsluiten. Uiteindelijk stemmen inschrijver en aanbestedende dienst nader af ten aanzien van de opdrachttuitvoering.
36.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 PVE	P.E. 22.	Op welke gronden kan aanbestedende dienst personeel van inschrijver weigeren?	Dit is op voorhand niet nader in te kaderen. Voorop staat dat het in ieder geval redelijke gronden zijn.
37.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 PVE	P.E. 24	Is aanbestedende dienst al in het bezit van een beheerhandboek of documentatie gelijkwaardig aan een handboek?	Nee, deze is nog niet in bezit van Aanbestedende dienst en derhalve onderdeel van de opdrachttuitvoering.
38.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 PVE	P.E. 26	Op welke manier heeft aanbestedende dienst deze werkzaamheden op locatie bepaald? Is er nu ook iemand van de huidige partij on-site aanwezig voor servicedeskwerkzaamheden of is de behoefte er vanuit de eindgebruikers?	Op dit moment is dagelijks IT-personeel van de Aanbestedende dienst aanwezig om de gebruikers te ondersteunen, bij zijn afwezigheid (langer dan een halve dag) is een andere dienstverlener op locatie.
39.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 PVE	P.E. 27	Van welke management en beheerssoftware maakt de huidige externe beheerpartij en Werkom gebruik?	Solar Wings.
40.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 PVE	P.E. 29	Is de aanname correct dat alleen Prio 1 incidenten 24/7 gemeld dienen te kunnen worden of betreft het toch alle incidenten?	Nee, alle incidenten/ wijzigingen moeten 24/7 gemeld kunnen worden.
41.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 PVE	P.E. 33.	Kan aanbestedende dienst deze eis verder verduidelijken? Wanneer is dit en welke en hoeveel derde partijen betreft dit?	Dit betreffen in ieder geval de leveranciers van de cloudapplicaties als omschreven in paragraaf 3.2.2.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
42.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 PVE	P.E. 35	Evaluatie en rapportage vindt doorgaans niet plaats door een projectmanager maar door een Service (delivery) manager. Vraag: is aanbestedende dienst bereid deze benaming aan te passen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
43.	Uitnodiging tot inschrijving	Kwaliteit swens 2 pagina 43	In te zetten functionarissen, uurtarieven en inschatting ureninzet. Vraag: Daar inschrijver nog niet weet hoe de toekomstige projecten precies ingevuld dienen te worden is inschrijver ook niet in staat een inschatting van de ureninzet te geven. Uurtarieven en in te zetten functionarissen kan inschrijver uiteraard wel benoemen.	Aanbestedende volgt deze beredenering en past het betreffende aspect in Uitnodiging tot inschrijving paragraaf 8.3 kwaliteitswens 2 als volgt aan: 'In te zetten functionarissen en uurtarieven.
44.	Annex XI	Software Citrix	Hier wordt AX2012 benoemd als applicatie die door leverancier beheerd wordt terwijl Werkom aangeeft in de uitnodiging tot inschrijving dat AX2012 buiten scope is. Hoe dient inschrijver hier mee om te gaan?	De inschrijver dient hiervoor het technisch beheer te verzorgen.
45.	Annex XII		Betreft dit allemaal toekomstige projecten of heeft Werkom al een start gemaakt met een aantal van deze projecten?	Dit betreffen grotendeels toekomstige trajecten, maar een aantal zijn reeds gestart.
46.	Annex XII		U geeft in deze Annex aan: Indien Citrix nog even blijft dan 2FA en auto-ww-reset. Vraag: waar is het van afhankelijk of Citrix blijft?	Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur en maakt over toepassing van Citrix graag een keuze met inschrijver. Inmiddels is de invoering van 2FA in volle gang en is afgezien van een auto-wachtwoord-reset oplossing onder Citrix.
47.	Annex XIII		U geeft onder 4. Virtualisatie aan dat de monitoring ook moet plaatsvinden op het VMware platform. In de uitnodiging tot inschrijving heeft u het echter over de Citrix Hypervisor. Vraag: Kunt u aangeven waar de monitoring op moet plaatsvinden?	Dit moet zijn Citrix-platform. Primair van belang is dat monitoring moet plaatsvinden op de platformen die worden gebruikt en/of gaan worden gebruikt door Aanbestedende dienst.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
48.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.1	13	Aanbestedende dienst heeft aangegeven dat ze op zoek zijn naar één strategische partner voor outsourcing van het ICT-beheer. Vervolgens moet deze inschrijver het ICT-beheer “as is” overnemen. Kan aanbestedende dienst nader toelichten waarom as is overname is gekozen maar niet migratie/transitie naar een beheerde omgeving van de inschrijver?	Aanbestedende dienst stelt vast dat de term ‘as is’ anders wordt geïnterpreteerd dan bedoelt en licht dit als volgt toe: In de huidige situatie wordt beheer uitgevoerd door de Aanbestedende dienst met ondersteuning van een marktpartij. Aanbestedende dienst heeft echter besloten al het beheer -op de inzet Aanbestedende dienst na (pagina 15 Uitnodiging tot Inschrijving) - te outsourcen. Dit geheel moet als zodanig ‘as is’ worden overgenomen. Het staat Inschrijver echter vrij dit onder te brengen in een beheerde omgeving van Inschrijver en vervolgens vanuit deze situatie overleg en in afstemming met Aanbestedende dienst het ICT-beheer verder te verbeteren en professionaliseren.
49.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.1.1	13	Wanneer wordt de huidige ICT-infrastructuur afgeschreven?	De huidige infrastructuur is reeds afgeschreven. Aanbestedende dienst wenst voor het ontwerp van een nieuwe infrastructuur dan ook gebruik te maken van kennis en expertise van Inschrijver. Voor de aanschaf hiervan geldt mutatis mutandis het antwoord op vraag 26.
50.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.2	19	Kan Aanbestedende dienst precies aangeven voor welke applicaties de inschrijver functioneel applicatiebeheer moet leveren?	Functioneel beheer van alle infrastructurele software en KA-software.
51.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.2	22	Welke activiteiten worden er verwacht van de inschrijver bij eerstelijns functioneel- en technische applicatiebeheer?	In het kader van applicatiebeheer is de eerstelijns verantwoordelijk voor de registratie, het analyseren, waar mogelijk oplossen en anders routeren van een call/incident.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
52.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.3	22	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de benodigde licenties buiten deze aanbesteding door de Aanbestedende dienst worden aangeschaft? Zo nee, kan Aanbestedende dienst een overzicht van de licenties (type en aantal) geven?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Zie ook het antwoord op vraag 25.
53.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.4	22	Door Covid maatregelen van de overheid werken veel mensen momenteel vanuit huis. Multimedia toepassingen voor o.a. online video vergaderen zoals Teams kosten veel rekenkracht en processorpower van de lokale apparatuur, Op welke termijn wilt de Aanbestedende dienst de thin clients gaan vervangen door desktop of laptops?	Werkom is al bezig om Thin Clients te vervangen door laptops of desktops. Dit proces verloopt gefaseerd organisch er is geen planning om dit volledig te realiseren.
54.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.4	23	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het beheer van BYOD device geen onderdeel is van de uitvraag?	Aanbestedende dienst bevestigt dit. Aanbestedende dienst is bezig het BYOD terug te dringen c.q. te verbieden en maakt hierbij graag gebruik van de expertise van inschrijver (beheer software/ MDM/etc.)
55.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.4	23	Kan Aanbestedende dienst nader toelichten wat wordt verwacht van de inschrijver bij "Functioneel beheer operating systems (OS)"?	Bij functionele vragen over het OS verzorgt de inschrijver de antwoorden
56.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.4	23	Kan Aanbestedende dienst nader toelichten wat wordt verwacht van de inschrijver bij "Verhuizen werkplekken"?	Het intern verplaatsen van gebruikershardware naar een andere werkplek.
57.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.4	23	Kan Aanbestedende dienst nader toelichten wat wordt verwacht van de inschrijver bij "Verzorgen garantie-afhandelingen"?	In geval hardware van Aanbestedende dienst defect gaat handelt inschrijver de garantie- en retourprocedure met de betreffende leverancier af.
58.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.6	25	Aanbestedende dienst gaf aan dat vaste telefonie (connectie en centrale) uitbesteed is aan T-Mobile.	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname met dien verstande dat inschrijver het benodigde beheer uitvoert dat T-mobile niet uitvoert.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Kan Aanbestedende dienst nader toelichten wat wordt verwacht van de inschrijver bij “Eerste-, tweede- en derdelijns functioneel en technisch beheer van de vaste telefonie”?	
59.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.8	27	Kan Aanbestedende dienst meer informatie geven hoe huidige eerstelijns ondersteuning aan de (eind)gebruikers georganiseerd is?	Op dit moment is dagelijks eigen IT-personeel aanwezig om de gebruikers te ondersteunen, bij zijn afwezigheid (langer dan een halve dag) is een andere dienstverlener op locatie
60.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.2.8	27	Kan Aanbestedende dienst aangeven wie de (eind)gebruikers zijn voor de service-helpdesk? Zijn ze eigenpersoneel of kandidaten of beiden?	Alleen eigen personeel kan gebruik maken van de geboden ondersteuning. Kandidaten nemen eerst contact op met hun begeleider (medewerker van Werkom), die zoveel mogelijk zelf oplost, daarna neemt de begeleider contact op met de helpdesk.
61.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 3.3	27	Aanbestedende dienst is op zoek naar één strategische partner voor outsourcing van het ICT-beheer, maar geeft hieraan dat er geen afnameverplichting geldt. Dit is tegenstrijdig met de principes van “outsourcing”. Wilt de Aanbestedende dienst de uitvraag marktconform maken en hoofdstuk 3.3 weglaten? Zo niet, wil de Aanbestedende dienst deze keuze toelichten?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. De bepaling regelt slechts dat er nimmer sprake is van een <u>minimale</u> afname. De exclusiviteit van inschrijver om de gevraagde beheersdienstverlening binnen de scope van de aanbesteding te mogen leveren wordt niet aangetast.
62.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 7 P.E.26	36	Kan Aanbestedende dienst meer toelichting geven wat er wordt verwacht voor een tweede en derdelijns servicedesk op locatie?	De service- en helpdesk is eigenaar van alle aangemelde vragen en incidenten binnen de scope van deze aanbesteding en coördineert de acties die nodig zijn om te komen tot een passende oplossing. Op locatie levert deze eerstelijns ondersteuning en zorgt indien nodig voor directe routing naar de tweede- en derdelijns.
63.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 7 P.E.31	37	Kan Aanbestedende dienst meer toelichting geven hoe een prio 1, 2 of 3 niet standaard changes worden bepaald?	Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt: • Prio 1: iets wat binnen 5 werkdagen moet gebeuren (bijvoorbeeld een onverwachte werkplek/ printerverhuizing) • Prio 2: iets wat binnen een maand moet gebeuren (bijvoorbeeld het inrichten van een kleine nieuwe locatie)

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Prio 3: iets wat binnen 3 maanden moet gebeuren (bijvoorbeeld het inrichten van een nieuwe grote locatie).
64.	Uitnodiging tot Inschrijving Hoofdstuk 8.2	41	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op aangeboden Totaalprijs. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat deze totaalprijs bepaald wordt door de kosten van as is overname in het eerst jaar?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aannname. Zie het antwoord op vraag 48.
65.	Annex III prijzenblad		Aanbestedende dienst is op zoek naar een outsourcing partner voor minimum 5 jaar. Ervaring leert dat de kosten van de uitbesteden diensten gaan dalen in jaar 3 t/m 5. De prijzenblad biedt geen mogelijkheid om deze daling zichtbaar te maken voor een goede vergelijking tussen de inschrijvende partijen. Wil Aanbestedende dienst de prijzenblad aanpassen? Zo niet, wil Aanbestedende dienst deze keuze toelichten?	Inschrijver treft bijgesloten aan deze nota van inlichtingen en herziene Annex III Prijzenblad.
66.	VNG inkoopvoorwaarden	Art. 8.1 en volgende	Tekstvoorstel: Primair: schrappen. Toevoegen aan bestaand artikel de tekst: <i>“Alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of ontwerpen die rustten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende, alsmede alle aanpassingen, bewerkingen of uitbereidingen daarvan.”</i> Toelichting: Dit artikel is onbespreekbaar. De IE regeling die de Gemeente voorstelt is niet reëel en zeker niet gebruikelijk.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in de betreffende Annex, maar zijn op basis van de nota van inlichtingen onverkort van toepassing.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Indien er al software geleverd of geschreven wordt voor de Gemeente, bestaat die danwel uit standaard software (of bewerkingen daarvan) waarop de licentievoorwaarden van derden veelal van toepassing zijn, of uit software bouwstenen die aanbieder gebruikt in dergelijke gevallen. Er is bijna nooit sprake van echt maatwerk. Overdracht van IE rechten is niet bespreekbaar aangezien dit aanbieder zou raken in het hart van haar bedrijfsvoering. Indien het doel van de Gemeente is het beschermen van haar continuïteit, dan zijn er andere alternatieven om deze te beschermen zoals licenties of escrow regelingen. Hierdoor wordt een duidelijke scheiding aangelegd tussen bestaande Intellectuele Eigendomsrechten voor het sluiten van de overeenkomst en Intellectuele Eigendomsrechten die daarna ontstaan tijdens de loop van de overeenkomst.	
67.	VNG Inkoopvoorwaarden	Art. 12.1	Tekstvoorstel: In plaats van de woorden “een aangetekend schrijven....verzuim verkeert ” de woorden ‘<i>middels een aangetekend schrijven in gebreke te stellen en hem een redelijke termijn te gunnen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Eerst nadat de andere partij binnen de gestelde termijn nalaat zijn verplichtingen na te komen, is hij in verzuim en kan eerste partij de overeenkomst – eventueel voorwaardelijk of gedeeltelijk- buiten rechte ontbinden. Het in dit lid bepaalde is alleen dan van toepassing indien de gerechtvaardigde verwachting bestaat dat de tekortschietende partij blijvend toerekenbaar tekort zal schieten.</i> Toelichting:	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in de betreffende Annex, maar zijn op basis van de nota van inlichtingen onverkort van toepassing.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Aansluiting bij het wettelijk systeem lijkt het meest juist.	
68.	VNG Inkoopvoorwaarden	Art. 12.2	Schrappen. Zie voorstel 12.1	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in de betreffende Annex, maar zijn op basis van de nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
69.	VNG Inkoopvoorwaarden	Art. 14	Geheel vervangen: 14. 1 Een partij bij deze overeenkomst is aansprakelijk: a.Voor aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; en/of b.Indien de andere partij schade lijdt als gevolg van opzet of grove schuld; en/of c.In geval deze in de uitvoering van de overeenkomst een intellectuele eigendomsrecht schendt; en/of d.Voor zaakschade. 14.2 De aansprakelijkheid van een Partij bij deze overeenkomst is voor zaakschade beperkt tot 500.000 EUR per gebeurtenis met een absoluut maximum van 2.000.000 EUR per jaar. Een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis. 14.3 Geen der Partijen is aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder wordt verstaan dat aansprakelijkheid voor andere schade dan genoemd in lid 1 van dit artikel uitdrukkelijk uitgesloten is.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar verwijst Inschrijver naar het antwoord op vraag 9.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			14.4 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekeringen overlegd worden. Toelichting: Bent u bereid om het door Opdrachtnemer hierboven gedane tekstvoorstel over te nemen dan wel een alternatief voorstel te formuleren waarmee tegemoet wordt gekomen aan de wensen van Opdrachtnemer?	
70.	VNG Inkoopvoorwaarden	Art. 15.2	Betaalde boetes komen in mindering op mogelijk verschuldigde schadevergoeding. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in de betreffende Annex, maar zijn op basis van de nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
71.	VNG Inkoopvoorwaarden	Art. 19.6	In plaats van 5 jaren, een termijn die gelijk is aan de termijn die door de fabrikant of producent van de goederen gebruikelijk wordt gegarandeerd. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in de betreffende Annex, maar zijn op basis van de nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
72.	VNG Inkoopvoorwaarden	Art. 25.1 Derde bullet	Schrappen Toelichting: Change of control bepaling is niet acceptabel.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. De bepaling is immers wederkerig.
73.	3.2 Scope aanbesteding en te leveren diensten	14 – 15	U geeft aan dat het werkplekbeheer door de gegadigde moet worden uitgevoerd. In de volgende paragraaf op pagina 15 geeft u aan dat u zelf gebruikers- en accountinstellingen van devices wilt instellen. Kunt u uitleggen waarom u deze instellingen zelf wilt instellen in het kader van werkplekbeheer?	Bedoeld wordt de basisinstelling na de aanschaf van een smartphone. En het personaliseren van bijvoorbeeld Outlook op de smartphone, omdat een groot deel van de gebruikers niet in staat is om Outlook van hun eigen postbus te voorzien.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Andere voorstellen worden graag besproken en al dan niet uitgevoerd tijdens de opdrachttuitvoeringen.
74.	3.2.1 Beheer ICT- infrastructuur	19	U geeft aan dat de gegadigde op verzoek trainingen aan interne medewerkers moet verzorgen. Aan welke trainingen moet dan concreet gedacht worden?	Dit zijn vooral Microsoft gerichte trainingen zijn, denk aan Windows, Office, Teams, Outlook etc.
75.	3.2.1 Beheer ICT- infrastructuur	22	U vraagt van gegadigde 'Ondersteuning gebruikers bij applicatievragen en incidenten'. Betreft dit alleen de Microsoft applicaties?	Nee, alle applicaties.
76.	6.2 Bewijsstukken	32	U stelt: Inschrijver dient een tevredenheidsverklaring van een referentieproject(en) .. te overleggen. Kun u aangeven welke punten moeten worden opgenomen in de tevredenheidsverklaring? En moeten voor alle drie (3) de kerncompetenties tevredenheidsverklaringen worden verstrekt?	In volgorde van het door inschrijver gevraagde: - Aanbestedende dienst mag hiervoor een eigen template hanteren. Deze moet in ieder geval een korte beschrijving van de dienstverlening, tevredenheidsvermelding, contactpersoon en -gegevens. - Inschrijver levert desgevraagd per referentie een tevredenheidsverklaring. Per kerncompetentie mag inschrijver maximaal één (1) referentie indienen, maar één (1) referentie mag ook beantwoorden aan meerdere of alle kerncompetenties.
77.	Provide Managed Services B.V.	32	Kunt u bevestigen dat het gaat om onderstaande 3 kerncompetenties: 1. Levering dienstverlening hoofdstuk 3 2. Levering aan een gemeentelijke instelling 3. Minimale opdrachtwaarde van € 750.000,00. En voor deze moet dan Annex VI gebruikt worden – maximaal één referentie per competentie?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname met dien verstande dat onder bullet 1 alsmede de opsomming op pagina 32 van de uitnodiging tot inschrijving hoort.
78.	Provide Managed Services B.V.	33	U geeft aan dat de gegadigde ' .. studie- en beroepsdiploma's waaronder training en certificeringen van degenen die met de dienstverlening of de leiding van de opdracht zijn belast' moet	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het hanteren van functienamen. Het noemen van namen van kandidaten is niet verplicht.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			opnemen. Is ons begrip correct dat wij de functienamen kunnen hanteren of ook de namen van de kandidaten moeten benoemen?	
79.	P.E. 24.	36	U stelt: Inschrijver stelt in overleg en afstemming met Aanbestedende dienst een ICT-beheerhandboek op. Kunt u uw verwachting over de inhoud van het beheerhandboek specificeren? En welke onderwerpen moeten beschreven zijn?	Dit kunnen verschillende onderwerpen zijn. Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen bestand Onderwerpen beheerhandboek met daarin een aantal voorbeelden.
80.	P.E. 35.	38	U stelt: Aanbestedende dienst en Inschrijver evalueren op kwartaalbasis de dienstverlening middels een gesprek tussen de IT-manager van Aanbestedende dienst en de projectmanager van Inschrijver. Na de oplevering van het project wordt het project overgedragen aan de operationeel manager en de service manager. De service manager samen met de accountmanager voeren de SLA gesprekken. Is dat voor u acceptabel als de service manager deze taak uitvoert i.p.v. de projectmanager?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
81.	Kwaliteitswens 5	47	Is ons begrip correct dat onderstaande medewerkers geïnterviewd worden: a. (Account)manager; b. Functionaris lokale Servicedesk?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
82.	Kwaliteitswens 5		Ten aanzien van het interview wordt slechts vragensessie beoordeeld op de volgende aspecten: • Volledigheid; • Inhoudelijkheid; • Relevantie. Kunt u deze aspecten toelichten en kaderen?	Per en antwoord wordt ten aanzien van het antwoord beoordeeld of de vraag of deze volledig is beantwoord, het antwoord inhoudelijk de juiste raakvlakken bezat en deze raakvlakken relevant zijn in relatie tot de aanbestedende dienst. Voorbeeld fictief voorbeeld: Als aanbestedende dienst vraagt naar de inzet van de servicedesk en de geïnterviewde beantwoordt de vraag alsof deze servicedesk vanaf locatie inschrijver wordt geleverd.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Het antwoord is dan wellicht volledig, maar niet minder qua inhoudelijkheid en relevantie aangezien de aanbestedende een servicedesk op locatie uitvraagt.
83.	Uitnodiging tot inschrijving – par. 1.3	7	De inleverdatum van 17 mei 2021 betreft de maandag na het ‘Hemelvaart-weekend’, waarbij donderdag een nationale vrije dag is en vrijdag ter overbrugging naar het weekend door bedrijven vaak als vrije dag gepland wordt. Bent u bereid om de uiterste inleverdatum te verplaatsen donderdag 20 mei?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Op de laatste pagina van deze nota van inlichtingen treft inschrijver een herziene planning. Deze termijnen zijn tevens gerectificeerd in TenderNed.
84.	Uitnodiging tot inschrijving – Inleiding en par. 1.3 / 2.3	5 en 8	In de inleiding geeft u aan: “Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in de Handleiding TenderNed (Annex I).” In 2.1 geeft u aan: “De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform Negometrix. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van Negometrix te verlopen”. Vervolgens gaan de vormvereisten 2.3 weer uit van inschrijving via TenderNed. Gegadigde neemt aan dat u binnen deze aanbesteding alleen gebruik maakt van TenderNed en dat communicatie alleen via TenderNed dient te verlopen. Kunt u deze aanname bevestigen?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Abusievelijk zijn deze niet goed aangepast. Alle verwijzingen naar Negometrix mogen worden gelezen als TenderNed.
85.	Uitnodiging tot inschrijving – Inleiding en par. 4.1	28	Kunt u aangeven welke rollen/functies de leden binnen het beoordelingsteam hebben?	In het beoordelingsteam zijn de volgende functionarissen opgenomen: • Directeur; • IT-manager; • Afvaardiging gebruikers.
86.	Uitnodiging tot inschrijving – Par. 3.2.2 en par. 3.2.4	21	In paragraaf 3.2.2 geeft u aan: ‘Bring You Own Devices (BYOD) en thuiswerken is toegestaan.’ In paragraaf 3.2.4 echter geeft u aan: ‘Werkplekken worden ter beschikking gesteld aan medewerkers en aan kandidaten (deze ontvangen voornamelijk laptops).’ Waar	Zie het antwoord op vraag 54.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			dient gegadigde in de Inschrijving rekening mee houden; werkplekken worden beschikbaar gesteld of BYOD of een combinatie van beiden?	
87.	Uitnodiging tot inschrijving – Par. 6.1	31	In par. 6.1 geeft u aan dat het volledige ingevulde referentieblad bij inschrijving dient te worden ingediend. Gegadigde neemt aan dat de referentie de kerncompetenties, zoals opgesomd in paragraaf 6.2 tbv tevredenheidsverklaring, moet aantonen. Kunt u deze aanname bevestigen?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Zie ook het antwoord op vraag 76 en 77.
88.	Uitnodiging tot inschrijving – Par. 6.2	32	“Inschrijver dient maximaal één (1) referentie per kerncompetentie in”. Is het toegestaan om binnen 1 referentie meerdere kerncompetenties te verwerken?	Ja, zie ook het antwoord op vraag 76 en 77.
89.	Uitnodiging tot inschrijving – H.7	37	P.E.29: Wie bedoeld aanbestedende dienst met gebruikers van de aanbestedende dienst? Zijn dit alle eindgebruikers of is dit een beperkte groep gebruikers, die de meldingen mogen doen?	Alle gebruikers.
90.	Uitnodiging tot inschrijving – Par. 8.4	49	Als we de voorbeelden met betrekking tot de puntentoekenning op het onderdeel prijs bekijken veronderstelt Gegadigde dat in de prijsbiedingen van Inschrijver X Y en Z (bijv. ‘Inschrijver X biedt een gemiddelde totaalprijs van € 181.199,75’) gesproken moet worden van totaalprijs in plaats van gemiddelde totaalprijs. Is deze veronderstelling juist?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Dit moet zijn: <i>De prijsindieningen zijn als volgt:</i> • <i>Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75</i> • <i>Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00</i> • <i>Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00</i>
91.	Uitnodiging tot inschrijving – Checklist	52	We missen de voetnoot bij het eerste document in de tabel: ‘Overige formulieren*’ Wat is de voetnoot die hierbij hoort?	De asterisk (*) mag worden beschouwd als niet beschreven.
92.	Annex III Prijzenblad	Tabblad Handleiding	U geeft aan: ‘Strategisch inschrijven is toegestaan.’ We nemen aan dat u hier bedoeld: Strategisch inschrijven is niet toegestaan. Kunt u deze aanname bevestigen?	Nee. Zie het antwoord op vraag 6.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
93.	Annex III Prijzenblad	Tabblad Handleiding	Wat is uw definitie van 'strategisch inschrijven'?	Zie het antwoord op vraag 6.
94.	Annex VII UEA en VIII UEA	-	Beide annexen betreffen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Echter Annex VII bevat de gegevens van de aanbestedende dienst en Annex VIII niet. Gegadigde neemt dan ook aan dat zij gebruik kan maken van Annex VII en dat zij Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument achterwege kan laten. Kunt u deze aanname bevestigen?	Annex VII Uniform Europees Aanbestedingsdocument is de juiste versie van het document en inschrijver dient derhalve van deze versie gebruik te maken.
95.	Annex 13, punt 7 User experience, pagina 2	2	De XLA wordt omschreven als onderdeel vanuit de monitoring applicatie. Hiermee wordt de keuze erg beperkt. Neemt Werkom genoeg met een invulling van de XLA vanuit werkprocessen, survey's en rapportages ipv enkel tooling?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
96.	Uitnodiging tot Inschrijving, 6.2, pagina 32	32	Is het ook toegestaan om een referentie aan te dragen wanneer dit geen gemeentelijke instelling is, maar volledig voldoet aan alle andere criteria van de kwaliteitswensen?	Nee, dat is niet toegestaan.
97.	Uitnodiging tot Inschrijving, 3.2.6, pagina 25	25	De telefonie ondersteuning is primair belegd bij T-Mobile. Welke werkzaamheden en verantwoordelijkheden ziet Werkom omtrent 1e, 2e en 3e lijns functioneel en technisch beheer?	Zie het antwoord op vraag 58.
98.	Uitnodiging tot Inschrijving, 3.2.8, pagina 26	26	In het document wordt gevraagd om een bemande servicedesk op locatie. Zowel de ticket historie als de beschreven werkzaamheden lijken niet een werklast van 40 uur per week te onderbouwen. Is er een noodzaak voor fulltime bezetting of is een parttime invulling bespreekbaar?	Zie Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 26: <i>Inschrijver stelt -op locatie van Aanbestedende dienst- op eenmaal per week van 09:00 uur tot 13:00 uur een eerste-, tweede en derdelijns servicedesk beschikbaar voor ondersteuning van (eind)gebruikers bij incidenten. Op kwartaalbasis wordt deze inzet op kwaliteit en kwantiteit geëvalueerd en eventueel aangepast.</i> <i>Let op: De servicedeskmedewerker die lokaal aanwezig is dient (pro)actief gebruikers te ondersteunen en duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor alle eindgebruikers.</i>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc./par./art.)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
99.			Mededeling Aanbestedende dienst	Abusievelijk is in de Uitnodiging tot Inschrijving vergeten Apple-apparatuur mee te nemen. Aanbestedende dienst past derhalve Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.2.4 aan, zie ook onderstaand.

Herziene planning

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	1 april 2021
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	12 april 2021
Publicatie Nota van Inlichtingen	20 april 2021
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	27 april 2021
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	4 mei 2021
Binnenkomst Inschrijvingen	20 mei 2021 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	20 mei 2021 tot 4 juni 2021
Mededeling gunningsbeslissing	4 juni 2021
Verificatie	4 juni 2021 tot 26 juni 2021
Gunning	26 juni 2021
Start leveringen (finale datum)	1 januari 2022

Nota van inlichtingen

Herformulering Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.2.4

Aanbestedende dienst heeft meerdere werkplekken. De werkplek bestaat uit een computer met toebehoren zoals een toetsenbord, computermuis, 1-OF 2 monitor. Een beperkt aantal werkplekken is daarnaast voorzien van een IP-telefoon toestel. De werkplek maakt het voor medewerkers mogelijk computerwerkzaamheden te verrichten. Werkplekken worden ter beschikking gesteld aan medewerkers en aan kandidaten (deze ontvangen voornamelijk laptops). Meer informatie over de werkplekken en devices vindt Inschrijver in Annex IX Informatie-overzicht tabblad Locaties en devices.

Omgeving

De werkplekomgeving bestaat uit de volgende devices:

- Laptops en desktops
 - Apple;
 - HP;
 - Dell;
 - Microsoft.
- Thin clients
 - HP.
- Tablets, mobiele telefoons en smartphones
 - Apple;
 - Samsung.
- Bring Your Own Device (BYOD)
 - Desktops;
 - Laptops;
 - Mobiele telefoons.
- Overige ICT-apparaten:
 - Docking-station (alleen ingezet voor thuiswerkplekken);
 - Labelprinter;
 - Netwerkkaparaatuur (bureauswitches).
- Beheer mobiele telefoons en smartphones:
 - Configureren simkaarten;
 - Registratie;
 - Draadloze connectiviteit;
 - Rapportages;

Nota van inlichtingen

- Configureren apps;
- Swipen bij diefstal etc.

Bij device behorende hard- en software:

- Systeemsoftware (incl. support);
- Firmware;
- OEM-licenties;
- Beveiligingsvoorzieningen;
- Voeding/stroomkabel;
- Meegeleverde accessoires en componenten;
- Toetsenbord, muis en toebehoren.

Te leveren diensten

Alle eerste-, tweede- en derdelijns functioneel en technisch beheer van de werkplek-omgeving waaronder onderhoud en updates, monitoring, meedenken en adviseren. Hieronder wordt tevens verstaan, maar is niet beperkt tot:

- Beheer werkplekken en devices;
- Functioneel beheer operating systems (OS);
- Verhuizen werkplekken;
- Verzorgen garantie-afhandelingen.

Let op: Met betrekking tot de aanschaf van devices vallen alle handelingen om de device gebruiksklaar op te leveren onder verantwoordelijkheid van Inschrijver. Echter, Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het instellen van de gebruikersaccount en bijbehorende apps voor de betreffende gebruiker, zie ook paragraaf 3.2 van deze Uitnodiging tot Inschrijving.