

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

### Nota van Inlichtingen bij Europese aanbesteding (applicatie) Beheer van de Tweede Kamer met referentienummer UTP/8000443

| Nota van Inlichtingen deel 1 - 20210318 |                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2. Kolom 'Categorie'</b>             | Geeft aan op welk type document de vraag betrekking heeft (BD is Beschrijvend document, (R)OK is (Raam)overeenkomst, Bij is Bijlagen en ARV is Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARIV, ARVODI en/of ARBIT)) |
| <b>3. Kolom 'Betreft'</b>               | Geeft aan op welke paragraaf of artikelnummer de vraag betrekking heeft.                                                                                                                                   |

| Aanvullende informatie |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                      |  |  | Bij een aantal vragen is het is de Tweede Kamer niet duidelijk wat met deze vraag bedoeld wordt. De Tweede Kamer verzoekt de betreffende leverancier bij de volgende vragenronde deze vraagstelling verder toe te lichten, zodat wij deze in de 2e Nota van Inlichtingen |
| B                      |  |  | Bijlage 7 wordt vervangen door Bijlage 7.1.                                                                                                                                                                                                                              |
| C                      |  |  | De uiterste datum om de inschrijvingen in te dienen wordt verplaatst naar dinsdag 13 april 2021 om 15.00 uur.                                                                                                                                                            |

| Volg nr. | Categorie | Betreft         | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|-----------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 98       | ARV       | Art. 21.3 sub d | De Algemene Verordening bescherming Persoonsgegevens ("AVG") bevat geen grondslag voor onbeperkte aansprakelijkheid, tevens bevat de AVG geen grondslag om door toezichthouders opgelegde boetes via het privaatrecht 'door te contracteren' aan een verwerker. Aldus het verzoek artikel 21.3 sub d niet van toepassing te verklaren, kunt u dit bevestigen? | Het is juist dat de AVG hier geen directe grondslag voor bieden. Het is echter wel toegestaan om tot deze overeenkomst te komen. Artikel 21.3 sub d wensen wij van toepassing te houden. Dit artikel kan alleen worden toegepast wanneer er spraken is van nalatigheid van opdrachtnemer. Wel zijn wij bereid te spreken over een maximum €50.000 euro per gebeurtenis. |
| 103      | ARV       | Art. 21.3 sub d | De Algemene Verordening bescherming Persoonsgegevens ("AVG") bevat geen grondslag voor onbeperkte aansprakelijkheid, tevens bevat de AVG geen grondslag om door toezichthouders opgelegde boetes via het privaatrecht 'door te contracteren' aan een verwerker. Aldus het verzoek artikel 21.3 sub d niet van toepassing te verklaren, kunt u dit bevestigen? | Het is juist dat de AVG hier geen directe grondslag voor bieden. Het is echter wel toegestaan om tot deze overeenkomst te komen. Artikel 21.3 sub d wensen wij van toepassing te houden. Dit artikel kan alleen worden toegepast wanneer er spraken is van nalatigheid van opdrachtnemer. Wel zijn wij bereid te spreken over een maximum €50.000 euro per gebeurtenis. |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | BD | 1.2 | <p>Wat is het takenpakket van DA, welk stuk TB/TAB is voorzien per applicatie bij DA en wat bij inschrijver? Infra, OS, IIS, databases. Is hier een RACI matrix van? Dit is van belang voor een fixed beheerprijs. Alternatief is een uurprijs en gezamenlijk tijdens de contractperiode dit uitwerken, dan is meer flexibiliteit mogelijk maar dit betekent ook onzekerheid.</p>                                                                                                                             | <p>Er is geen RACI per applicatie aanwezig. Gezien wij in de toekomst ook extra applicatie's willen toevoegen (nu nog niet bekend) baart dit ons zorgen.</p> <p>Echter in de markt is hier een heldere definitie voor:<br/>         Namelijk niet functionele zaken vallen onder het technisch applicatie beheer; denk o.a. maar niet exclusief aan het maken van backups, uitvoeren van aanpassingen (niet functioneel) op de applicatie, het uitrollen van updates, installeren van nieuwe versies. Tevens is technisch beheer verantwoordelijk voor de genoemde gebieden in de beschrijving zoals capaciteit en architectuur en voorschrijdend inzicht. Wel is de Tweede Kamer bereid een RACI met u op te stellen als onderdeel van een specifieke SLA. Als onderdeel van deze aanbesteding zijn wij opzoek naar een Menu kaart voor beheer. Daarnaast verwijzen we naar de definitie welke is opgenomen in de BiSL standaard.</p> |
| 29 | BD | 2.1 | <p>"Het Beheer vindt voornamelijk plaats op locatie, mogelijk dat dit op den duur anders kan worden vormgegeven."</p> <p>Kunt u dat concreter maken en wellicht een aanneme doen met betrekking tot de termijn waarop dit kan plaatsvinden of bijvoorbeeld in enkele stappen/mijlpalen gedurende de uitvoering van de overeenkomst? Zo kunnen alle Inschrijvers hiermee rekening houden en ontvangt u Inschrijvingen die op dezelfde uitgangspunten gebaseerd zijn, en daardoor beter vergelijkbaar zijn.</p> | <p>Met uitzondering van de bijzondere maatregelen voor COVID (of een andere vergelijkbare situatie in de toekomst) is het de bedoeling dat u aanwezig bent op locatie. Op dit moment is niet te voorzien wanneer dit anders kan. Dit hangt samen met ontwikkeling op zowel organisatorisch als applicatie niveau.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 78 | BD | 2.1 | <p>Waar ligt de scheiding tussen functioneel beheer en technisch beheer op het gebied van SharePoint</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Het beheren van de applicatie valt op applicatie beheer. Echter het maken van en onderhouden van de site is Functioneel Beheer. Backups en infras (hosting etc.) valt onder technische beheer (DA) updates en dergelijk zijn applicatie beheer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6  | BD | 2.1 | <p>Hoe is de verdeling van workload/kosten/budget over de 4 applicaties in scope?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Het is de Tweede Kamer niet duidelijk wat met deze vraag bedoeld wordt.</p> <p>Applicaties blijven eigendom van de Tweede Kamer even als de hosting. Ontwikkelingen hierin worden in de toekomst verder onderhandeld. Licenties zullen ten alle tijden voor kosten van de Tweede Kamer zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35 | BD | 2.1          | De 3e bullit op pagina 7: U schrijft: "Daarnaast is hier sprake van een datawarehouse die verder ontwikkeld wordt." Bedoelt u dat het GGM als zijn een Datawarehouse verder ontwikkeld moet worden of nog een andere Datawarehouse ?                                                                                                             | Dit heeft betrekking op een ander datawarehouse dat gebruikt gaat worden voor interne BI functies zoals rapportages.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 36 | BD | 2.1          | De 5e bullit op pagina 7 is slechts een kennisgeving. Klopt het dat deze op dit moment nog geen deel uitmaakt van de aanbesteding dus ook nog niet meegenomen hoeft te worden in de prijsopgave?                                                                                                                                                 | Zoals aangegeven de tweede kamer is opzoek naar een menu kaart met beheer op 3 niveau's. Toekomstige applicaties kunnen onderdeel worden van de overeenkomst. Hiermee is het dus onderdeel van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                           |
| 37 | BD | 2.1          | De 6e bullit op pagina 8 betreft Power BI. Klopt het dat dit op dit moment nog geen deel uitmaakt van de aanbesteding en dus ook nog niet meegenomen hoeft te worden in de prijsopgave?                                                                                                                                                          | Zoals aangegeven de tweede kamer is opzoek naar een menu kaart met beheer op 3 niveau's. Deze applicatie zal/kan onderdeel worden van de overeenkomst. Hiermee is het dus onderdeel van deze aanbesteding. Echter omdat de applicatie nog in ontwikkeling is kan hier nog geen details over worden gegeven.                                                                                 |
| 7  | BD | 2.1<br>Pag 8 | U geeft aan dat het beheer op locatie plaatsvindt. Met de gevraagde service levels betekent dit dat voor elke technologie in scope altijd een medewerker beschikbaar moet zijn om een P1 op te kunnen lossen. Ons voorstel zou zijn om het beheer primair remote te doen met vaste on-site dagen per applicatie in overleg. Is dit bespreekbaar? | Primair zal er spraken zijn van onsite beheer, P1 support kan echter remote gebeuren, dit tenzij fysieke aanwezigheid nodig is voor het oplossen van het probleem. Onsite dagen kunnen na het eerste jaar in overeenstemming worden aangepast.                                                                                                                                              |
| 34 | BD | 2.1<br>Pag 8 | Omvang van de opdracht bedraagt ongeveer 500.000 euro per jaar. Wat is de verhouding in kosten voor het applicatiebeheer de afgelopen jaren geweest voor de 4 applicaties? En wat is de prognose qua verdeling voor de komende jaren voor de 4 applicaties ?                                                                                     | De 500.000 euro is gebaseerd op de inzet die wij verwachten en is in lijn met de huidige kosten. De prognose voor de komende 4 jaar is dat deze kosten niet verder zullen stijgen eerder dalen door het efficiënt inrichten van het beheer en verdelen over meerder applicaties. Zoals reeds aangegeven directe kosten aan de applicatie (platform, licentie etc.) zitten niet in de scope. |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |    |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|----|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | BD | 2.3    | De gevraagde dienstverlening kunnen wij organiseren met een deel eigen mensen en een deel met een onderaannemer. Wij kunnen dit als 1 dienst aanbieden met uniforme rapportage en via one stop shopping. Ook kunnen wij faciliteren in het op en afschalen van het team bij grotere en kleinere wijzigingen. Het is voor ons niet mogelijk om dit volledig met eigen mensen binnen een vaste prijs per applicatie te doen, zoals de SLA en het prijzenblad suggereert. Als er ruimte is om dit anders aan te bieden, dan doen wij dat graag, in de huidige opzet kunnen wij geen aanbidding doen. Bent u bereid deze aanpassingen door te voeren? | De aanbesteding biedt al ruimte voor onderaanneming; daarbij dient de kwaliteit die u aanbiedt wel gegarandeerd te worden. Dit betekent dat de geleverde personen minimaal over dezelfde kwaliteiten (of vergelijkbaar naar behoefte) beschikken. Het streven is echter wel zo dat u maximaal inzet op het gebruik van eigen personeel. De Tweede Kamer zal geen verdere aanpassingen doen aan deze aanbesteding. |
| 44 | BD | 3.2.1  | "Daarnaast bent u bereid jaar cijfers van de afgelopen drie volledige boekjaren te overleggen (inclusief solvabiliteit en vreemd vermogen)." Stelt u eisen aan de solvabiliteit en vreemd vermogen en zo ja, welke eisen zijn dat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | U moet kunnen aantonen dat u de afgelopen 3 jaar een positief eigen vermogen heeft. De doelstelling hierachter is dat de Tweede Kamer op zoek is naar een stabiele partner.                                                                                                                                                                                                                                       |
| 31 | BD | 3.2.2. | Hier staan 4 gevraagde kerncompetenties. Betreft de 2e KC "Uitvoeren van de genoemde sturende richtinggevende werkzaamheden". Kunt u aangeven waar in de stukken wij de genoemde sturende richtinggevende werkzaamheden kunnen terugvinden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | U kunt dit vinden onder paragraaf 2.3 gewenste situatie. De partij zal zich in haar rol als (applicatie) Beheerder hebben kunnen zetten. In deze rol heeft zij volledige verantwoordelijkheid voor de applicatie onder haar Beheer. Er is een duidelijk gedefinieerde SLA. Dit laatste betekent dat Beheer de volledige verantwoordelijkheid neemt voor de applicatie(s).                                         |
| 22 | BD | 3.2.3  | Aanbestedende Dienst verwijst naar het ISO27001:2017 certificaat. Inschrijver is in het bezit van een ISO27001:2013 certificaat. Inschrijver beschouwt dit als gelijkwaardig; ziet Aanbestedende Dienst dit ook zo?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ISO27001:2013 volstaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 28 | BD | 3.2.5  | In paragraaf 3.2.5, als onderdeel van de Geschiktheidseisen, wordt Ondernemingsstructuur benoemd: "een compleet overzicht van uw ondernemingsstructuur inclusief eigendomsstructuur." Hierbij wordt onder andere specifiek gevraagd inzicht te geven of er sprake is van internationaal eigenaarschap. Inschrijver vraagt zich af wat het motief om deze vraag te stellen? En wat is de implicatie van het antwoord op deze vraag? Kan Aanbestedende Dienst dit nader toelichten?                                                                                                                                                                 | Het van is belang dat er een duidelijk beeld gevormd kan worden of direct of indirect actoren invloed kunnen uitoefenen op de informatie voorziening van de Tweede Kamer. Daarbij is het zo dat er individuen en landen zijn waarbij wij extra zekerheden kunnen vragen wanneer hier twijfel over is.                                                                                                             |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|     |          |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27  | BD/Bij 6 | BD<br>3.2.<br>5/4.3;<br>Wens<br>3 | In paragraaf 3.2.5, als onderdeel van de Geschiktheidseisen, wordt Ondernemingsstructuur benoemd: "een compleet overzicht van uw ondernemingsstructuur inclusief eigendomsstructuur." Hieraan worden enkele specifieke eisen gesteld; Inschrijver dient hiervoor te tekenen middels de Akkoordverklaring PvE, en De Tweede Kamer behoudt zich het recht voor een compleet overzicht op te vragen voor definitieve gunning. Exact dezelfde vraag, "een compleet overzicht van uw ondernemingsstructuur inclusief eigendomsstructuur", wordt echter ook gesteld als Wens 3. Bij deze Wens worden enkele beoordelingscriteria gegeven, echter op basis van de scoringstabel in paragraaf 4.3 lijkt het erop dat aan deze Wens geen punten worden toegekend. Inschrijver stelt voor Wens 3 te laten vervallen, en de Ondernemingsstructuur uitsluitend als onderdeel van de Geschiktheidseisen uit te vragen. Is dit akkoord? | Wens 3 komt inderdaad te vervallen.                                                                                                                                                                              |
| 52  | BD       | 5.1                               | Uit hoeveel leden bestaat de beoordelingscommissie en welke rollen / expertises vertegenwoordigen zij?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De beoordelingscommissie bestaat uit vier personen. Sourcing manager, Specialist Informatiesystemen, Applicatie Portfolio Manager en Teamleider Informatiebeheer.                                                |
| 50  | BD       | 6.3                               | Uw 2e Nota van Inlichtingen staat gepland op 1 april. Gezien de feestdagen (Goede Vrijdag, voor veel mensen een vrije dag, en Tweede Paasdag) zijn er hierna nog maar effectief 4,5 werkdag over voor het indienen. Bent u bereid het uiterste moment an indienen te verplaatsen naar 16 april 12.00 uur?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Er is in de planning rekening gehouden met 2e Paasdag (officiële feestdag). Voor de niet officiële feestdag (Goede Vrijdag) zal de uiterste inschrijfdatum verplaatst worden naar dinsdag 13 april om 15.00 uur. |
| 107 | BD       | 6.3                               | Lopen er nog huidige contracten door na gunning en hoe gaan wij derhalve om met de latende partijen ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zolang het nodig is zijn er lopende overeenkomsten. Deze lopen door zolang als nodig om overdracht te faciliteren.                                                                                               |
| 24  | BD       | 6.8                               | Beschrijvend Document 6.8: "Dan krijgt u uiterlijk op de in de planning opgenomen datum via TenderNed een uitnodiging voor de presentatie." Inschrijver gaat ervan uit dat u hierbij verwijst naar de planning zoals opgenomen in paragraaf 6.3. In deze planning is echter geen datum opgenomen voor versturen uitnodiging voor de presentatie. Kunt u deze alsnog kenbaar maken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | De uitnodiging zal in week 15 verzonden worden.                                                                                                                                                                  |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |
|----|----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 51 | BD | 6.8 | Worden alle partijen uitgenodigd voor een presentatie, ongeacht het aantal inschrijvingen dat u ontvangt? Zo niet, hoe maakt u een selectie?                                                                                                          | In principe worden alle partijen (die voldoen aan de gestelde eisen en dus niet worden uitgesloten van verdere deelname) in de gelegenheid gesteld de inschrijving toe te lichten. |
| 23 | BD | 7.3 | De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te worden. Mag hierbij gebruik gemaakt worden van een Gekwalificeerde Electronische Handtekening, die juridisch gezien gelijk staat aan een zogenaamde 'natte' handtekening?                           | Het gebruik van een verifieerbare en rechtsgeldige, digitale handtekening (zoals bijvoorbeeld DocuSign) is toegestaan.                                                             |
| 88 | BD | 7.4 | In uw overzicht bij punt 7 noemt u 'Certificaten'. Voor zover wij hebben kunnen vinden wordt alleen een ISO27001:2017 of gelijkwaardig certificaat gevraagd. Klopt dit? Zo niet, welke andere certificaten wilt u hier terugzien?                     | Dit is correct.                                                                                                                                                                    |
| 38 | BD |     | Als gevolg van Corona is het afgelopen jaar minder op locatie gewerkt. Stel dat dit niet het geval was geweest: hoeveel dagen gemiddeld in de week was het afgelopen jaar de eis (of wens) geweest om BizTalk ondersteuning op locatie te krijgen?    | 1 tot 2 dagen per week.dit is echter niet resrepresentatief voor de toekomst. Zie tevens het antwoord op vraag 7.                                                                  |
| 39 | BD |     | Als gevolg van Corona is het afgelopen jaar minder op locatie gewerkt. Stel dat dit niet het geval was geweest: hoeveel dagen gemiddeld in de week was het afgelopen jaar de eis (of wens) geweest om SharePoint ondersteuning op locatie te krijgen? | 2 tot 2 dagen per week.dit is echter niet resrepresentatief voor de toekomst. Zie tevens het antwoord op vraag 7.                                                                  |
| 40 | BD |     | Als gevolg van Corona is het afgelopen jaar minder op locatie gewerkt. Stel dat dit niet het geval was geweest: hoeveel dagen gemiddeld in de week was het afgelopen jaar de eis (of wens) geweest om het GGM ondersteuning op locatie te krijgen?    | 2 tot 3 dagen dit is echter niet resrepresentatief voor de toekomst. Zie tevens het antwoord op vraag 7.                                                                           |
| 41 | BD |     | Als gevolg van Corona is het afgelopen jaar minder op locatie gewerkt. Stel dat dit niet het geval was geweest: hoeveel dagen gemiddeld in de week was het afgelopen jaar de eis (of wens) geweest om voor IDOL ondersteuning op locatie te krijgen?  | 2 dagen dit is echter niet resrepresentatief voor de toekomst. Zie tevens het antwoord op vraag 7.                                                                                 |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                            |
|----|----|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 94 | OK | Art 1.2 | De Offerte bevat de meest recente en concrete informatie (en geen voorwaarden) inzake de af te nemen beheersdiensten, de Offerte is door Opdrachtgever akkoord bevonden, het is hierom niet logisch noch handig dat de Offerte het laatst gerangschikte document is in artikel 1.2. Aldus het verzoek de Offerte op nummer 3 te plaatsen en de overige documenten vervolgens door te nummeren, kunt u dit bevestigen?                                                         | Dit is niet akkoord.                                                                                                                                                       |
| 99 | OK | Art 1.2 | De Offerte bevat de meest recente en concrete informatie (en geen voorwaarden) inzake de af te nemen beheersdiensten, de Offerte is door Opdrachtgever akkoord bevonden, het is hierom niet logisch noch handig dat de Offerte het laatst gerangschikte document is in artikel 1.2. Aldus het verzoek de Offerte op nummer 3 te plaatsen en de overige documenten vervolgens door te nummeren, kunt u dit bevestigen?                                                         | Dit is niet akkoord.                                                                                                                                                       |
| 13 | OK | Art 3   | In het prijsopgaveformulier vraagt de Tweede Kamer naast uurtarieven voor diverse rollen ook een (maximum) SLA-beheerprijs uit voor Bronze, Silver en Gold. De dienstverleningsovereenkomst voorziet echter niet in het factureren van de SLA-beheerprijs doch uitsluitend bestede uren per maand op basis van nacalculatiebasis. Is dit een omissie, of is de Tweede Kamer voornemens in de uitvoering van het contract uitsluitend af te rekenen op basis van bestede uren? | Nee, u levert een prijs voor een beheer SLA dit bevat alle werkzaamheden voor het type SLA. Alleen projecten en grote wijzigingen worden gedaan op basis van nacalculatie. |
| 74 | OK | Art 3.1 | U vraagt hier om facturatie op basis van nacalculatie. Dit komt niet overeen met de door u gevraagde prijs per jaar op basis van SLA. Verzoek dit artikel hierop aan te passen.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee, u levert een prijs voor een beheer SLA dit bevat alle werkzaamheden voor het type SLA. Alleen projecten en grote wijzigingen worden gedaan op basis van nacalculatie. |
| 75 | OK | Art 3.1 | U vraagt hier om facturatie op basis van nacaculatie tegen een uurtarief van EUR xxxx. Het tarief is uiteraard afhankelijk van de gevraagde rol, zie ook de verschillende rollen in het Prijsopgaveformulier. Verzoek deze zin aan te passen naar: "tegen het overeengekomen uurtarief / de overeengekomen uurtarieven."                                                                                                                                                      | Nee, u levert een prijs voor een beheer SLA dit bevat alle werkzaamheden voor het type SLA. Alleen projecten en grote wijzigingen worden gedaan op basis van nacalculatie. |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|     |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 77  | OK | Art 3.4 | "De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Overeenkomst.' Dit komt niet overeen met de toegestane indexatie zoals beschreven in het programma van eisen. Verzoek het artikel hierop aan te passen, of een artikel over indexatie toe te voegen.                                              | Dit artikel zal niet worden aangepast, zie hiervoor eis 32. De door u ingediende prijs staat vast voor <b>de eerste contractperiode</b> . Indien u, na deze periode, indexatie wilt toepassen dan dient u dit drie maanden voorafgaand aan de nieuwe contractperiode kenbaar te maken en zal deze in gaan de op de 1ste van de maand van de nieuwe contractperiode. U kunt dan een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als <b>maximum het CBS-consumentenprijsindexcijfer</b> (totaalindex, alle huishoudens). Dit is het gemiddelde van dit cijfer over de 12 maanden voorafgaande de nieuwe contractperiode. |
| 95  | OK | Art 3.4 | Een jaarlijkse indexatie overeenkomstig de CBS index is redelijk gezien voor Opdrachtnemer jaarlijkse (loon)kosten ook stijgen (forser dan de CBS index). Aldus het verzoek om artikel 3.4 in hier voege aan te passen dat eenmaal per kalenderjaar de tarieven overeenkomstig de CBS index worden aangepast, kunt u dit bevestigen? | Nee, wij houden onze eis vast: eis 32. De door u ingediende prijs staat vast voor de <b>eerste contractperiode</b> . Indien u, na deze periode, indexatie wilt toepassen dan dient u dit drie maanden voorafgaand aan de nieuwe contractperiode kenbaar te maken en zal deze in gaan de op de 1ste van de maand van de nieuwe contractperiode. U kunt dan een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als <b>maximum het CBS-consumentenprijsindexcijfer</b> (totaalindex, alle huishoudens). Dit is het gemiddelde van dit cijfer over de 12 maanden voorafgaande de nieuwe contractperiode.                      |
| 100 | OK | Art 3.4 | Een jaarlijkse indexatie overeenkomstig de CBS index is redelijk gezien voor Opdrachtnemer jaarlijkse (loon)kosten ook stijgen (forser dan de CBS index). Aldus het verzoek om artikel 3.4 in hier voege aan te passen dat eenmaal per kalenderjaar de tarieven overeenkomstig de CBS index worden aangepast, kunt u dit bevestigen? | Nee, wij houden onze eis vast; eis 32. De door u ingediende prijs staat vast voor de <b>eerste contractperiode</b> . Indien u, na deze periode, indexatie wilt toepassen dan dient u dit drie maanden voorafgaand aan de nieuwe contractperiode kenbaar te maken en zal deze in gaan de op de 1ste van de maand van de nieuwe contractperiode. U kunt dan een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als <b>maximum het CBS-consumentenprijsindexcijfer</b> (totaalindex, alle huishoudens). Dit is het gemiddelde van dit cijfer over de 12 maanden voorafgaande de nieuwe contractperiode.                      |
| 96  | OK | Art 6.4 | Boetes zijn niet verzekeraar en als zodanig een onevenredig bedrijfsrisico, Opdrachtgever heeft op grond van de ARVODI-2018 en de wet diverse opties om in geval van een schending op te treden. Aldus het verzoek artikel 6.4 te schrappen, kunt u dit bevestigen?                                                                  | Als u bedoeld artikel 6.3 niet akkoord. Wanneer u schending van de geheimhoudingsplicht dan dient hier op te kunnen worden ingegrepen. Dit is een redelijk eis in de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|     |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|--------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 101 | OK     | Art 6.4 | Boetes zijn niet verzekeraar en als zodanig een onevenredig bedrijfsrisico, Opdrachtgever heeft op grond van de ARVODI-2018 en de wet diverse opties om in geval van een schending op te treden. Aldus het verzoek artikel 6.4 te schrappen, kunt u dit bevestigen?                                                                                                                         | Zie het antwoord op vraag 96.                                                                                                                                                                                                                     |
| 97  | Bij 11 | Art 6.3 | Boetes zijn niet verzekeraar en als zodanig een onevenredig bedrijfsrisico, Opdrachtgever heeft op grond van de ARVODI-2018 en de wet diverse opties om in geval van een schending op te treden. Daarnaast bevat de ROK in artikel 6.4 reeds een boetebepaling, een en ander zou aldus leiden tot een cumulatieve boete. Aldus het verzoek artikel 6.3 te schrappen, kunt u dit bevestigen? | Als u bedoeld artikel 6.4 van de overeenkomst dan is dit niet akkoord. Wanneer u schending van de geheimhoudingsplicht dan dient hier op te kunnen worden ingegrepen. Dit is een redelijk eis in de overeenkomst. In 6.3 is geen boete opgenomen. |
| 102 | Bij 11 | Art 6.3 | Boetes zijn niet verzekeraar en als zodanig een onevenredig bedrijfsrisico, Opdrachtgever heeft op grond van de ARVODI-2018 en de wet diverse opties om in geval van een schending op te treden. Daarnaast bevat de ROK in artikel 6.4 reeds een boetebepaling, een en ander zou aldus leiden tot een cumulatieve boete. Aldus het verzoek artikel 6.3 te schrappen, kunt u dit bevestigen? | Zie het antwoord op vraag 97.                                                                                                                                                                                                                     |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |        |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bij 13 | 2.1 en overige | Volgens de SLA moet de leverancier schermovergangen in bepaalde tijd garanderen. Volgens het prijzenblad geldt per applicatie een vaste vergoeding. De snelheid van schermovergang is echter in de applicatie ingebouwd en afhankelijk van vele factoren, waarvan een deel buiten de directe invloedssfeer van leverancier ligt. Dit geldt voor zeer veel servicelevels. Wij zijn gewend om wel belangrijke service levels actief te bewaken en pro-actief te handelen richting derde partijen, maar het is onmogelijk om hiervoor met de huidige kennis een vaste prijs te rekenen. De benodigde inzet zal ook variëren voor elk van de 4 applicaties. Wat wel mogelijk is is om een vaste prijs voor de procesmatige afhandeling te geven met een bandbreedte aan aantal meldingen, maar eventuele kosten voor aanpassingen en derde partijen zitten daar niet bij in. Extra calls boven het genoemde aantal kunnen dan tegen een prijs per call, maar zo'n constructie kunnen we niet kwijt in het formulier. Op de huidige vraag kunnen wij niet aanbieden. Bent u bereid om de SLA en het prijzenformulier hierop aan te passen? | U dient de monitoring hierin te doen en ons te voorzien van advies. Kosten voor derde zijn voor rekening van de Tweede Kamer. Dit zal veelal in overleg gebeuren met de Dienst Automatisering. U dient dan ook tijdig aan te geven wanneer de capaciteit onvoldoende is om hier aan te voldoen. In deze bent u dus wel verantwoordelijk voor performance van een applicatie. Indien de Tweede Kamer besluit een lager niveau te accepteren als gevolg van keuzes zal dit middels een exception note worden vastgelegd. |
| 2  | Bij 13 | 2.1 en overige | Wij kunnen op een aantal technologieën waarvoor wij zelf beheerteams hebben inhoudelijk SLA's bieden op reactietijd, maar met de huidige informatie niet op oplostijd. Wij kunnen voor andere technologieën wel zorgen voor een onderaannemer maar moeten daarmee nog nadere afspraken maken over reactietijden en kunnen daar nu niet uniforme prijzen voor afgeven. Is dit acceptabel en kan het prijzenblad of de model SLA hierop aangepast worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 66 | Bij 13 | 2.2c           | Klopt het dat gepland periodiek onderhoud ten koste gaat van het beschikbaarheidspercentage ? (in onze ogen zijn dit geen verstoringen die de continuïteit raken/ frustreren, aangezien ze overlegd zijn en tijdig zijn aangekondigd).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Gepland onderhoud buiten service windows wordt niet toegerekend aan het percentage beschikbaarheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|     |        |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|--------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 108 | Bij 13 | 2.5       | Om onze KPI's te kunnen garanderen dienen wij zelf te monitoren. Aangezien u de dienstverlening zoveel mogelijk op locatie wenst, kunnen wij ons voorstellen dat u ook de monitoring tooling op locatie geïnstalleerd wilt hebben. Klopt dit en zo ja, hoe hard is deze eis?                                                                             | Dit betreft een harde eis. Wel is het mogelijk om te kijken of dit op een wijze te onsluiten is die secure is en de omgeving niet opstelt op een andere wijze.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 109 | Bij 13 | 2.5       | Om onze KPI's te kunnen garanderen zijn wij sterk afhankelijk van de bewaking. U geeft aan dat u deze zelf uitvoert. Dit levert potentieel discussie op, bijvoorbeeld als een probleem niet snel genoeg wordt gesignaleerd, waardoor wij onze beschikbaarheidsgaranties niet kunnen waarmaken. Hoe wenst u hier in praktijk mee om te gaan?              | Er zal een afspraak zijn dat uw klok loopt vanaf het moment dat het incident bij u is aangegeven. Indien hier een verschil in zit zal dit ook leiden tot een correctie op het beschikbaarheidscijfer.                                                                                                                                                                                                                         |
| 63  | Bij 13 | Bijlage B | In hoeverre beschikt de Tweede Kamer over een eigen "Monitoring platform" om de dienstverlening te monitoren, of is het aan de opdrachtnemer om dit voor genoemde applicaties in te richten?                                                                                                                                                             | technisch wordt er gemonitord vanuit SCOM. Daarnaast is er functionele monitoring applicatie niveau met uitzondering van sharepoint en CC connect. Alternative monitorings is in overleg mogelijk.                                                                                                                                                                                                                            |
| 65  | Bij 13 | Bijlage C | In de SLA (bijlage C) en het Programma van Eisen worden de intervallen m.b.t. de overlegstructuur besproken. Deze intervallen zijn echter in beide documenten verschillend. Kunt u deze eenduidig maken ?                                                                                                                                                | Operationeel overleg (wekelijks) – hierin wordt besproken wat er op dagelijkse basis wordt geleverd.<br>Tactisch overleg 1 maal per kwartaal – hierin wordt een evaluatie gedaan van het afgelopen kwartaal en het komende kwartaal overzien. Daarnaast worden issues besproken.<br>Strategisch overleg 1x per jaar – er vindt evaluatie plaats over de afgelopen periode en er wordt vooruitgekeken naar de komende periode. |
| 16  | Bij 13 | Bijlage D | Ook in de SLA zijn aspecten (bijv. de beschikbaarheidseisen) opgenomen die betrekking hebben op het technisch beheer verzorgd door de Dienst Automatisering of waar de opdrachtnemer in sterke mate afhankelijk is van de DA. Welke van deze partijen is eindverantwoordelijk voor de betreffende aspecten? Welke rol verwacht u hierin van Leverancier? | U zult hierin coördineren op een operationeel niveau zonder tussenkomst van DIA. DIA dient dan als escalatie kanaal wanneer de Technisch beheer haar doelstelling en afspraken niet haalt.                                                                                                                                                                                                                                    |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |        |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                         |
|----|--------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 64 | Bij 13 | Bijlage D          | Voor een groot deel van de genoemde KPI's (beschikbaarheid, RPO, RTO) zijn wij afhankelijk van de prestaties van Dienst Automatisering. Heeft u momenteel een SLA met SMART KPI's met DA en zo ja, kunt u die beschikbaar stellen, zodat wij de haalbaarheid van onze KPI's kunnen beoordelen?      | Deze zal worden opgesteld naar aanleiding van de met opdrachten overeengekomen SLA. Dit is onderdeel van het inrichten van de processen |
| 9  | Bij 13 | Bijlage D, 2.2a    | Regulier onderhoud wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 23:00 en 07:00 uur of buiten werkdagen. Inschrijver leest hier dat dit alleen het reguliere onderhoud betreft, waarvoor de productie omgeving gedurende het reguliere onderhoud tijdelijk niet beschikbaar is. Is onze interpretatie juist? | Dat is juist.                                                                                                                           |
| 10 | Bij 13 | Bijlage D, 2.5a    | Bewaking van de dienstverlening 24 uur / 7 werkdagen. Wat wordt daarmee bedoeld?                                                                                                                                                                                                                    | Dat alle applicaties 24/7 worden gemonitord.                                                                                            |
| 11 | Bij 13 | Bijlage D, 2.5a    | U schrijft 7 werkdagen, in de definities is een werkdag van maandag tot vrijdag. Wordt hier bedoeld gedurende 24 uur per dag, 7 dagen per week (maandag tot en met zondag)? Indien nee, wilt u de door u gehanteerde definitie verder toelichten?                                                   | Werkdagen had weekdagen moeten zijn. Dit betekent 24/7 monitoring en dus 365/6 dagen per jaar.                                          |
| 42 | Bij 13 | Pag 8              | SLA: Wat was het afgelopen jaar de verdeling van de werkzaamheden per applicatie voor het reguliere onderhoud (Preventief, perfectief en adaptief) versus wijzigingen (standaardverzoeken en wijzigingsverzoeken) ?                                                                                 | Zie antwoorden op vragen 7, 38 t/m 41.                                                                                                  |
| 43 | Bij 13 | Pag 15: 2.2 en 2.4 | SLA : Hier staan de beschikbaarheid percentages (2.2). O.i. is de beschikbaarheid mede afhankelijk van het Technisch Applicatiebeheer van Dienst automatisering. Onder 2.2c bvestigt u dit ook. Wij missen een dergelijke toevoeging onder 2.4 betreffende RPO en RTO. Kunt u deze toevoegen?       | Die kan worden toegevoegd met 1 opmerking dat DA alleen technische beheer uitvoerd geen applicatie beheer.                              |
| 67 | Bij 14 |                    | Is het de bedoeling dat wij de beantwoording van wens 7 uitwerken in dit template in Bijlage 14? Zo niet, met welk doel heeft u dit template bijgevoegd?                                                                                                                                            | Dat is correct.                                                                                                                         |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |        |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | Bij 15 | Bijlage 15        | In de omschrijvingen van de applicatiebeheertaken geeft u aan dat de applicatiebeheerders "meehelpen" aan incidenten als functioneel beheer er niet uitkomt. Wie is het eerste aanspreekpunt voor incidenten? En welke rol ziet u hierin voor de servicedesk van de opdrachtnemer?                                  | Functioneel beheer zal het eerste aanspreek punt zijn. Op dit moment voorzien wij geen rol voor een externe service desk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3  | Bij 15 | P. 2              | IDOL: hoe ver reikt de verantwoordelijkheid van de leverancier Microfocus? Is deze ook gecontracteerd om binnen de SLA levels support te kunnen leveren als dat nodig is?                                                                                                                                           | Er is geen contract (met uitzondering van licentie) echter bij escalatie zijn zij wel beschikbaar op afroep.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4  | Bij 15 | P. 2              | IDOL: Er is een aantal koppelingen en er is afhankelijkheid met aanleverende systemen. Wijzigingen in de aanleverende systemen kunnen impact hebben op IDOL, en die zijn niet altijd binnen vaste tijden op te lossen. Wel zijn deze binnen vaste tijden op te pakken. Bent u bereid deze eis hierop aan te passen? | Wijzigingen die impact hebben op derde applicaties dienen te worden gevalideerd door de beheerders van derde systemen. Ook dienen en roll-back scenarios beschikbaar te zijn indien aanpassingen een ongewenste impact hebben. Opdrachtnemer zal dan ook moeten worden geconsolteerd om de impact te bepalen. Deze zal in alle redelijkheid deze goedkeuring niet onthouden (standaard CAB en change proces). Indien een incident buiten de controle van opdrachtnemer op te lossen is, is dit Force majeure. Gezamenlijk zullen opdrachtnemer en opdrachtgever dan maximale inzet leveren voor herstel van dienstverlening. Zoals u heeft kunnen lezen wordt er niet met bonus malus gewerkt, waardoor de impact hierin verwaarloosbaar is. Tevens zal uit de Root Cause blijken dat dit niet gebeurde onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Derhalve is een extra aanpassing in onze ogen niet noodzakelijk. |
| 68 | Bij 15 | Share Point/Teams | Wat is het patchlevel van de SharePoint servers?                                                                                                                                                                                                                                                                    | We maken nu gebruik van 2013 welke supported is. Echter er is doelstelling dit te upgraden naar 2019. Over preciese patch levels doen wij geen uitspraak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 69 | Bij 15 | Share Point/Teams | Waar draaien de database servers en op welke versie/patchniveau?                                                                                                                                                                                                                                                    | We maken nu gebruik van 2013 welke supported is. Echter er is doelstelling dit te upgraden naar 2019. Over preciese patch levels doen wij geen uitspraak en dit geldt ook m.b.t. de locatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 70 | Bij 15 | Share Point/Teams | Wat is het patchleven van de SharePoint applicatie?                                                                                                                                                                                                                                                                 | We maken nu gebruik van 2013 welke supported is. Echter er is doelstelling dit te upgraden naar 2019. Over preciese patch levels doen wij geen uitspraak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 71 | Bij 15 | Share Point/Teams | Wat is het patchlevel van de SharePoint servers?                                                                                                                                                                                                                                                                    | We maken nu gebruik van 2013 welke supported is. Echter er is doelstelling dit te upgraden naar 2019. Over preciese patch levels doen wij geen uitspraak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|     |        |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                           |
|-----|--------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 72  | Bij 15 | Share Point/T      | Wordt er maatwerk gebruikt op de SharePoint sites of wordt er gebruik gemaakt van Standaard componenten?                                                                                                                                                                                                                                                                       | Alleen standaard componenten.                                                                                                                             |
| 73  | Bij 15 | Share Point/T      | Hoe wordt er gezorgd dat de documentatie up to date informatie gaat leveren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Uw vraagstelling is de Tweede Kamer niet duidelijk, graag ontvangen wij een toelichting op uw vraag.                                                      |
| 76  | Bij 15 | Share Point/T eams | Er wordt in het onderwerp gesproken over SharePoint/Teams, deze informatie gaat over SharePoint on Premise, welke rol speelt Teams in deze aanbesteding                                                                                                                                                                                                                        | Teams is nog een ontwikkeling die de Tweede Kamer moet ondergaan. Op dit moment wordt er alleen gebruik gemaakt van sharepoint.                           |
| 81  | Bij 15 | Share Point/T eams | Wat is de fysieke locatie van de SharePoint en database servers?                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | We maken nu gebruik van 2013 welke supported is. Echter er is doelstelling dit te upgraden naar 2019. Over preciese patch levels doen wij geen uitspraak. |
| 82  | Bij 15 | Share Point/T eams | Er wordt in de tekst gesproken over beschikbaarheidseisen, hierin wordt gesproken over kantooruren, inclusief de zaterdag, wat zijn de verwachtingen met betrekking tot een beschikbaarheid op de zaterdagen?                                                                                                                                                                  | Dat u beschikbaar bent op afroep. Dit is in 90% (indicatief) van de gevallen niet aan de orde.                                                            |
| 45  | Bij 4  | I.1                | "1.de waarde van de referentieopdracht wordt uitgedrukt in Euro's exclusief btw;" - Uw template bevat geen veld voor 'waarde'. Waar in het referentieformulier wilt u de waarde weergegeven zien?                                                                                                                                                                              | Waarde hoeft niet vermeld te worden.                                                                                                                      |
| 46  | Bij 4  | I.1                | "1.de waarde van de referentieopdracht wordt uitgedrukt in Euro's exclusief btw;" - De waarde van de opdracht kan op veel verschillende manieren berekend / weergegeven worden, bijv. totaal gefactureerde waarde vanaf start contract, gemiddelde waarde per jaar/maand, totale waarde afgelopen 1/2/3/ jaar, etc. . Kunt u nader specifcieren welke waarde u wilt terugzien? | Waarde hoeft niet vermeld te worden.                                                                                                                      |
| 104 | Bij 4  |                    | U vraagt om de referentieverklaringen ook door de referent te laten tekenen. Om onze klanten niet onnodig te belasten willen we u vragen de ondertekening door de referent uitsluitend op te vragen na de voorlopige gunning bij de voorlopig gegunde partij. Kunt u hiermee instemmen.                                                                                        | Dat is akkoord.                                                                                                                                           |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|     |       |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 110 | Bij 4 | Referentieformulier | <p>In het Referentieformulier wordt gevraagd een "Verklaring waarin de volgende elementen zijn opgenomen:</p> <p>a) Een bevestiging dat de referentieopdracht volledig voldoet aan de beschreven kerncompetentie.</p> <p>b) Een uitgebreide omschrijving van de Opdracht, waaruit blijkt dat deze Opdracht voldoet aan de gestelde Eisen."</p> <p>Punt a) verwijst naar de kerncompetentie en is o.i. duidelijk. Het antwoord op punt a) zal een kort statement zijn waarin we bevestigen dat de referentieopdracht voldoet aan de kerncompetentie(s) waarvoor we deze indienen.</p> <p>Wij hebben echter een vraag met betrekking tot punt b): Welke eisen worden er behalve einddatum maximaal 3 jaar geleden nog meer gesteld aan de Referentieopdracht en dienen aangetoond te worden in de uitgebreide omschrijving onder punt B?</p> | Hiermee wil de Tweede Kamer een goed beeld krijgen wat de inhoud van de betreffende Opdracht was. Het moet in de beantwoording duidelijk zijn dat de gevraagde kerncompetentie bij de referent is uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 48  | Bij 5 | punt 2              | <p>"2. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zoals gesteld in hoofdstuk 3 van het Beschrijvend document". Dit wordt al afgedekt in het UEA. Bovendien is het aan u om te controleren of inschrijver inderdaad aan de geschiktheidseisen voldoet. O.i. is punt 2 dan ook overbodig in de bijlage die gaat over 'Akkoordverklaring programma van eisen'. Kunt u punt 2 verwijderen a.u.b.? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De UEA is daarin leidend, het is correct dat wij controleren of een partij voldoet. Wij zien echter geen noodzaak dit aan te passen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 53  | Bij 5 | Eis 10              | <p>Wij gaan ervan uit dat de servicemanager niet per definitie op locatie hoeft te werken. Is deze aanname correct? Zo niet, kunt u aangeven hoeveel uur per week u de servicemanager op locatie verwacht en waarom?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Deze aanname is correct. Het zal echter wel (regelmatig) wenselijk zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 18  | Bij 5 | eis 15              | <p>Opdrachtnemer wil, met inachtneming van het gestelde in Eis 13, gebruik maken van al haar (innovatieve) competenties op het gebied van functioneel applicatiebeheer. Deze experts kunnen ook buiten Nederland leven, wonen en werken of niet de Nederlandse nationaliteit hebben. Kan opdrachtgever akkoord gaan dat voor deze medewerkers een verklaring wordt afgegeven uit het land van waaruit deze experts opereren?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Er is geen bezwaar in het gebruik maken van medewerkers buiten Nederland; met inachtneming van inderdaad wens 13 even als het feit dat, indien zij beheer uitvoeren het wenselijk is dat zij op locatie aanwezig zijn. Wat betreft de VOG dient deze erkend te zijn en van een zelfde niveau te zijn als een Nederlands VOG. Opdrachtnemer staat daarbij hoofdelijk in voor de integriteit van de medewerker. reis en verblijfkosten zijn voor rekening van opdrachtnemer en kunnen niet worden doorbelasten. |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |       |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 49 | Bij 5 | Eis 17    | "-De invulling qua bemensing wordt zoveel mogelijk door middel van eigen mensen .... ingevuld. " De term 'zoveel mogelijk' laat veel over aan interpretatie. Als Eis is deze dan ook niet SMART genoeg geformuleerd en biedt ruimte voor partijen zonder eigen applicatiebeheerders om toch deel te nemen. Hoe gaat u deze eis verifiëren?                                                         | Zoveel mogelijk betekend dat bij aanbidding meer dan 50% van de medewerkers, welke werkzaam zullen zijn op deze opdracht, indienst dient te zijn van de aanbieder.                                                                                                                                                                |
| 85 | Bij 5 | Eis 17    | Inschrijver dient te kunnen beschikken over minimaal:<br>a.Beheerder die de gevraagde taken kunnen uitvoeren<br>b.Projectmedewerkers (ontwikkelaar, testers, projectmanagers etc.)<br>c.Proces deskundige die ervaring heeft in het ontwikkelen en implementeren van processen. U vraagt CV of uurtarief voor Procesdeskundige. Kunt u toelichten waarom niet?                                     | Als onderdeel van de implementatie worden bepaalde aspecten gevraagd waaronder procesinrichting. Dit is noodzakelijk voor het succesvol leveren van de dienstverlening. Hiervoor kunt u implementatie kosten opnemen.                                                                                                             |
| 83 | Bij 5 | Eis 22    | Eis 22: wat bedoelt u met separaat gefactureerd? Kan dit op 1 factuur, maar apart gespecificeerd? Of wenst u echt 2 aparte facturen te ontvangen?                                                                                                                                                                                                                                                  | Nee, voor project werkzaamheden dient een aparte factuur te worden verstuurd. Even als voor regulier werk.                                                                                                                                                                                                                        |
| 84 | Bij 5 | Eis 22    | Wij interpreteren deze eis als volgt: de vaste beheerkosten (preventief beheer, onderhoud, incidentmanagement etc.) vallen onder 'reguliere werkzaamheden'. Onder additionele kosten vallen o.a.: kosten voor wijzigingen, projecten, meerwerk. Klopt deze interpretatie? Zo niet, kunt u dan specificeren wat onder 'reguliere werkzaamheden' valt en wat onder 'project- en additionele kosten'? | Deels, voor wijzigingen zullen standaard changes worden gedefinieerd en/of kleine changes, deze worden geacht onderdeel te zijn van de dienstverlening. Grote wijzigingen (zoals implementatie full upgrades etc.) zullen gebeuren op basis van een quote en order. Wij hanteren hier de gangbare definitie van technisch beheer. |
| 54 | Bij 5 | Eis 28    | Wij nemen aan dat de verwerkersovereenkomst niet bij inschrijving, maar pas na gunning ondertekend hoeft te worden als onderdeel van de contractering. Is dat correct?                                                                                                                                                                                                                             | Correct, dit is onderdeel van het contractering proces.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 47 | Bij 5 | Eis 31    | Eis 31 en 32 zijn deels tegenstrijdig, omdat in eis 31 prijzen vast moeten staan en in eis 32 indexering is toegestaan. Kunt u daarom voor de volledigheid aan Eis 31 de volgende zinsnede toevoegen: "met uitzondering van de genoemde indexering zoals beschreven in eis 32"                                                                                                                     | Aan eis 31 wordt toegevoegd: Met inachtneming van hetgeen benoemd in eis 32.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 25 | Bij 6 | Algem een | Verwacht Aanbestedende Dienst een uitwerking van alle wensen in één document, of een uitwerking per wens in een apart document?                                                                                                                                                                                                                                                                    | De voorkeur is in één document, maar apart per wens mag ook.                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33 | Bij 6 | 2.1  | U refereert in wens 1 naar paragraaf 1.2 van de offerteaanvraag (het beschrijvend document). Paragraaf 1.2 beschrijft echter geen dienstverlening, maar gaat over de structuur van de Dienst informatie en archief. Hoe moeten wij dit zien in relatie tot wens 1?                                                                                                                                         | Dit moet paragraaf 2.3 zijn. Natuurlijk geeft het gehele document u input voor deze vraag.                                                                                                                                                                                                  |
| 55 | Bij 6 | 2.1  | U beoordeelt deze wens o.a. op "De mate waarin de aangeboden profielen aansluiten van de noodzakelijk senioriteit (hoe meer senior hoe beter);". In deze wens wordt echter niet naar profielen gevraagd. Wij nemen aan dat dit beoordelingsaspect hier niet van toepassing is, maar bij wens 2.2 hoort. Is deze aanname correct? Zo niet, kunt u toelichten wat u bij deze wens verwacht t.a.v. profielen? | Correct, punt 2 vervalt.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 32 | Bij 6 | 2.1  | "Geef aan hoe u omgaat met nieuwe technologieën?" Verwacht u hier dat wij specifiek ingaan op nieuwe technologieën of wilt u weten welke processen wij hanteren om nieuwe technologieën te beoordelen en evt. te adopteren?                                                                                                                                                                                | De Tweede Kamer wil graag zien hoe u het proces hanteert om nieuwe technologieën te beoordelen en evt. te adopteren. Tevens hoe u hier relevante invulling aangeeft richting de Tweede Kamer.                                                                                               |
| 21 | Bij 6 | 2.1  | Beoordelingscriteria 1 t/m 3 bij Wens 1 zijn identiek aan de criteria bij Wens 2 en lijken niet goed bij Wens 1 te passen. Zo verwijst criterium 2 naar cv's die naar ons idee geen onderdeel uitmaken van de beantwoording van Wens 1. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat criteria 1 t/m 3 bij Wens 1 vervallen?                                                                                     | Met compleetheid wordt bedoeld de mate waarin u een duidelijkbeeld geeft over hoe u omgaat met nieuwe technologieën.<br>Punt 2 komt inderdaad te vervallen.<br>Punt 3 de maten waarin u ons ontzorgt betekend dat u zorg draagt voor het introduceren of aangeven van nieuwe technologieën. |
| 80 | Bij 6 | 2.2  | Uw uitvraag legt veel nadruk op de implementatie (en verbetering) van processen. Ook vraagt u in uw Programma van Eisen om het aanstellen van een Servicemanager. U vraagt echter geen CV van een servicemanager uit. Kunt u uitleggen waarom niet?                                                                                                                                                        | Dit is correct, er is besloten deze niet uit te vragen. Wel vragen wij duidelijk capaciteit op de gebieden die u benoemd. Bij het inschrijven commiteert u zich aan het leveren van de benodigde capaciteit.                                                                                |
| 56 | Bij 6 | 2.2. | U beoordeelt de CV's o.a. op "De mate waarin u de Tweede Kamer ontzorgt." Dit beoordelingsaspect lijkt ons hier niet van toepassing. In CV's van medewerkers kunnen wij niet aantonen of beschrijven hoe wij de Tweede Kamer ontzorgen. Wij verzoeken u dit beoordelingsaspect te schrappen bij deze wens, of nader toe te lichten hoe u dit bedoelt.                                                      | Met ontzorging wordt in deze bedoeld dat u de kennis en kunde kan leveren en hier ook aan commiteert.                                                                                                                                                                                       |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |       |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 | Bij 6 | 2.2 | In wens 2 Invulling dienstverlening vraagt u om 4 cv's op de gebieden van de 4 genoemde applicaties. Inschrijver gaat ervan uit dat u hier in totaal 4 cv's wenst te ontvangen, 1 cv per benoemd gebied. Is deze interpretatie juist?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dat is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 26 | Bij 6 | 2.2 | Bij Wens 2 geeft u aan dat de cv's onder andere dienen aan te sluiten op het gebied 'bredere kennis dan gevraagd'. Wordt dit aspect beoordeeld als onderdeel van het beoordelingscriterium 'compleetheid'? En zo ja, hoe wordt dit beoordeeld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Deze wordt gezien als de overtreffende trap. Wanneer u naast de gevraagde kennis meer kennis en kunde heeft kunt de maximale score behalen. Het gevraagde levert u dus maximaal 75 punten op, voor 100 punten laat de CV meer dan het gevraagde zien.                                                           |
| 30 | Bij 6 | 2.2 | Wenst de Tweede Kamer 4 CV's per kerncompetentie, dus in totaal 16 CV's, of 1 per kerncompetentie, dus in totaal 4 CV's?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Correct, 4 Cv's in totaal.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 87 | Bij 6 | 2.3 | Mogen wij de ondernemingsstructuur op 1 A4 aanleveren (wij hebben hiervoor een standaard organogram dat de gehele structuur in de gevraagde mate van detail weergeeft)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Deze vraag is komen te vervallen.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 57 | Bij 6 | 2.4 | Gezien de aspecten waarop u deze vraag beoordeelt, en die dus terug moeten komen in de beantwoording, willen wij u vragen het maximaal toegestane aantal pagina's voor deze wens aan te passen van 2 naar 5. Kunt u hiermee instemmen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 20 | Bij 6 | 2.5 | In wens 5 Documentatie heeft u het over informatie die te allen tijde beschikbaar moet zijn voor de relevante personen binnen de Tweede Kamer. Heeft deze informatie betrekking op documentatie als onderdeel van de dienstverlening?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dit heeft te maken met dienstverlening en applicatie documentatie welke binnen de Tweede Kamer te allen tijde beschikbaar dient te zijn.                                                                                                                                                                        |
| 58 | Bij 6 | 2.6 | "U levert een voorbeeld rapportage aan. Dit voorbeeld maakt duidelijk welke rapportages in het kader van de Opdracht opgeleverd kunnen worden." Het is ons niet duidelijk wat de achtergrond van uw wens is. Wilt u weten welke soorten rapportages wij kunnen opleveren (m.a.w. verschillende typen)? Dan geeft het opleveren van 1 voorbeeldrapportage daar namelijk geen inzicht in. Of wilt u weten hoe wij gaan rapporteren over de opdracht? In dat geval: kunt u het tweede deel van de zin aanpassen naar: "dit voorbeeld maakt duidelijk welke rapportage in het kader van de Opdracht opgeleverd kan worden". | De Tweede Kamer is opzoek naar rapportage welke aansluiten bij de SLA; in de markt ook wel bekend als een SLA rapportage welke een overview geeft van zaken als beschikbaarheid, aantal incidenten, problems, capaciteit en trend ontwikkeling. Ervaring leert dat dit veelal wordt samengevat in 1 rapportage. |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |       |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 59 | Bij 6 | 2.8 | "Punten die minimaal behandeld worden zijn:" hierna volgt geen opsomming, maar gaat de beschrijving direct door naar de punten waarop beoordeeld wordt. Welke punten moeten minimaal behandeld worden?                                                                                                                                                                                                                       | Het template SLA is minimum indicatie van de gewenste en te behandelen onderwerpen. Bij de beoordeling wordt in het bijzonder gekeken naar de onderwerpen.                                                                                                                                      |
| 60 | Bij 6 | 2.8 | U vraagt een SLA per applicatie. Dienen dit aparte documenten te zijn? Of wenst u in 1 SLA de verschillende applicaties met hun servicelevels terug te zien?                                                                                                                                                                                                                                                                 | U levert 1 SLA document aan. Hierbij geeft u een beschrijving waar u de genoemde applicatie plot. In de prijs zal voor de 3 niveau's altijd met 4 applicatie worden gerekend. Het kan zo zijn dat in de uiteindelijk dienstverlening de Tweede Kamer een SLA toch hoger of lager zal inschalen. |
| 61 | Bij 6 | 2.8 | Wat bedoelt u met " categorie standaard, kritisch en basic opties". En hoe verschillen 'basic' en 'standaard' van elkaar?                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Deze term is helaas niet aangepast<br>basic = brons<br>standaard = zilver<br>kritisch = Gold                                                                                                                                                                                                    |
| 62 | Bij 6 | 2.8 | U vraagt een SLA, echter heeft u ook een SLA meegestuurd (bijlage 13.) Wat is het doel van bijlage 13 in relatie tot wens 2.8?                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Het doel van deze SLA is een beeld te geven bij de verwachting omtrent de SLA. Hier mag op worden aangepast. Positieve aanpassingen leveren u een hogere score op en negatieve aanpassingen kunnen als gevolg een lagere score opleveren.                                                       |
| 86 | Bij 6 | 2.8 | U geeft aan "sommige applicaties zijn kritiek wanneer er door de Tweede Kamer wordt vergaderd". Ons inziens zijn alle 4 de applicaties bedrijfskritisch: of door het parlementaire proces direct te ondersteunen, of om tijdens het parlementaire proces ad hoc informatie op te vragen uit de systemen. Kunt u derhalve nog een onderscheid maken tussen de 4 applicaties en aangeven welke het meest bedrijfskritisch is ? | Op dit moment wordt er geen onderscheid gemaakt op het niveau van bedrijfskritisch. Deze applicatie zijn alleen op selecten momenten kritisch; denkt u aan een salaris systeem dat 1 keer per maand absoluut moet werken en kritisch is.bijvoorbeeld                                            |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|    |       |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | Bij 6 | 2.8            | U beschrijft dat u deze wens beoordeelt op een aantal aspecten. De eerste bullit betreft de aspecten beschikbaarheid en capaciteit. Welke beschikbaarheid bedoelt u hier? Die van de applicatie of die van de medewerkers van Inschrijver, die het applicatiebeheer uitvoeren? Indien u de beschikbaarheid van de applicatie bedoelt, hoe ziet u dan de samenwerking tussen Inschrijver in de rol van Applicatie Beheer partij en de Dienst Automatisering (DA) als Technische Beheer partij? Wie van deze partijen is naar u als Opdrachtgever eindverantwoordelijk voor de Beschikbaarheid van de applicaties?                      | Het beschikbaarheids percentage van de applicatie als onderdeel van de SLA. Er zal een underpinning SLA worden afgesproken met de DA. aanpassingen aan de onderliggende infrastructuur zal door DA worden uitgevoerd, dit moet het tijdig gebeuren door opdrachtnemer en dient hierin overleg met DIA vorm aan te geven. Werkafspraken moeten hiervoor worden gemaakt in een drie partijen overleg.                                                                 |
| 15 | Bij 6 | 2.8            | U beschrijft dat u deze wens beoordeelt op een aantal aspecten. De eerste bullit betreft de aspecten beschikbaarheid en capaciteit. Welke capaciteit bedoelt u hier? Is dat de technische capaciteit, bijv. de hardware onder de applicatie of is dit de omvang van het aantal mensen met bepaalde skills? Indien u de technische capaciteit bedoelt, hoe ziet u dan de samenwerking tussen Inschrijver in de rol van Applicatie Beheer partij en de Dienst Automatisering (DA) als Technische Beheer partij? Wie van deze partijen is naar u als Opdrachtgever eindverantwoordelijk voor de technische capaciteit onder applicaties? | Capaciteit wordt gezien als de capaciteit beschikbaarheid van het systeem dit betekend dat er voldoende aansluiting is tussen de noodzakelijk capaciteit en rekeninghoudend met groei en/of krimp (behoefte).                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12 | Bij 7 | Prijsformulier | In het prijsopgaveformulier vraagt u een prijs per jaar (maximum) per applicatie uit voor SLA Bronze, Silver, Gold. In de toelichting in het prijsopgaveformulier wordt gesteld "SLA prijzen voor applicatie welke een beperkter beheer profiel hebben, zullen worden aangeboden tegen een lager tarief." Inschrijver vraagt zich af hoe en wanneer deze lagere prijs dan tot stand zal komen. Kunt u hierin nader inzicht geven?                                                                                                                                                                                                     | De prijs die u geeft is in relatie tot de omschrijving van de dienst. De wijzigingen die hierin plaats vinden zullen veelal zijn met een beperkter aantal beheerders. Zo kan een applicatie zeer klein zijn maar wel 24/7 beschikbaar moeten zijn. Dit heeft een andere impact dan 24/7 applicatie welke een tweetal fulltime beheerders verlangt (dit is slechts een voorbeeld) dit gebeurt in overleg tussen partijen bij het in beheer nemen van een applicatie. |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|     |       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 79  | Bij 7 |  | Uw uitvraag legt veel nadruk op de implementatie (en verbetering) van processen. Ook vraagt u in uw Programma van Eisen om het aanstellen van een Servicemanager. U vraagt echter geen uurtarief voor een servicemanager uit. Kunt u toelichten waarom niet?                                             | Er wordt verwacht dat dit onderdeel is van de prijsstelling die u doet in de SLA's. Let op dit is een service manager aan opdrachtnemerszijde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 89  | Bij 7 |  | U vraagt een bedrag voor 3 levels (brons, zilver en goud) SLA voor de 4 applicaties. Niet alle applicaties vragen dezelfde support, qua uren, tarieven e.d.. Kunt u dit verder opsplitsen zodat er een opgave per applicatie kan worden uitgebracht ?                                                    | Zoals aangegeven is de tweede kamer opzoek naar een menukaart met beheer op 3 niveau's. Toekomstige applicaties kunnen onderdeel worden van de overeenkomst. Hiermee is het dus onderdeel van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 90  | Bij 7 |  | U vraagt tarieven voor o.a. beheerders, applicatie ontwikkelaars en consultants. Het markttarief voor een BizTalk ontwikkelaar kan afwijken van die van een SharePoint ontwikkelaar of Microsoft C# ontwikkelaar. Kunt u dit onderscheid maken en de prijzensheet aanpassen ?                            | Dit onderscheid willen wij niet maken. Het prijsblad wordt hier niet op aangepast                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 91  | Bij 7 |  | U geeft aan dat er een max tarief wordt uitgevraagd. Bedoelt u met max tarief het tarief van een senior ?                                                                                                                                                                                                | De gegeven rol zal geen hogere prijs hebben dan hierin gesprijsd. Per rol per senioriteits niveau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 92  | Bij 7 |  | "In de dienstverlening wordt uitgegaan van werkelijke tarieven", bedoelt de tarieven als opgegeven voor junior medior en senior?                                                                                                                                                                         | Dat is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 93  | Bij 7 |  | "SLA prijzen voor applicaties welke een beperkter beheerprofiel hebben, zullen worden aangeboden tegen een lager tarief afwijkend tarief", Vraag: Welke applicaties hebben een beperkter beheer profiel en hoe kan dit worden vertaald naar de opgegeven prijs ?                                         | De prijs die u geeft is in relatie tot de omschrijving van de dienst. De wijzigingen die hierin plaats vinden zullen veelal zijn met een beperkter aantal beheerders. Zo kan een applicatie zeer klein zijn maar wel 24/7 beschikbaar moeten zijn. Dit heeft een andere impact dan 24/7 applicatie welke een tweetal fulltime beheerders verlangt (dit is slechts een voorbeeld) dit gebeurt in overleg tussen partijen bij het in beheer nemen van een applicatie. |
| 105 | Bij 7 |  | "SLA prijzen voor applicaties welke een beperkter beheerprofiel hebben, zullen worden aangeboden tegen een lager tarief afwijkend tarief, vandaar dat wordt gevraagd om een maximum prijs" Houdt dit in dat wij hier de prijs in dienen te geven van de applicatie die o.i. de hoogste beheerprijs kent? | De prijs die u geeft is in relatie tot de omschrijving van de dienst. De wijzigingen die hierin plaats vinden zullen veelal zijn met een beperkter aantal beheerders. Zo kan een applicatie zeer klein zijn maar wel 24/7 beschikbaar moeten zijn. Dit heeft een andere impact dan 24/7 applicatie welke een tweetal fulltime beheerders verlangt (dit is slechts een voorbeeld) dit gebeurt in overleg tussen partijen bij het in beheer nemen van een applicatie. |

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

|     |       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 106 | Bij 7 |  | "SLA prijzen voor applicaties welke een beperkter beheerprofiel hebben, zullen worden aangeboden tegen een lager tarief afwijkend tarief, vandaar dat wordt gevraagd om een maximum prijs". Door deze manier van uitvragen heeft u geen inzicht in de prijs die wij per applicatie hebben berekend. Wanneer en door wie wordt bepaald welke beheerprijs voor welke applicatie gaat gelden? | De prijs die u geeft is in relatie tot de omschrijving van de dienst. De wijzigingen die hierin plaats vinden zullen veelal zijn met een beperkter aantal beheerders. Zo kan een applicatie zeer klein zijn maar wel 24/7 beschikbaar moeten zijn. Dit heeft een andere impact dan 24/7 applicatie welke een tweetal fulltime beheerders verlangt (dit is slechts een voorbeeld) dit gebeurt in overleg tussen partijen bij het in beheer nemen van een applicatie. |
|-----|-------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|