

Aanbesteding: Outsourcing ICT diensten
Aanbestedende Dienst: Gemeente Hoorn
Referentie: 1796148

Toelichting:

Ref.nr. 22
Onderwerp: Bijlage 1. applicatie overzicht

Vraag:

"In bijlage 1 van de bijlage ict landschap hoorn is het applicatieoverzicht opgenomen. In deze bijlage is de kop opgenomen applicatie categorie. Inschrijver heeft hierover de volgende vragen:

Vraag 1: Server applicatie. Betekent dit dat de applicatie een client heeft op de werkplek een serverdeel in het datacenter? Zo ja, kunt u de applicatielijst aanvullen met de specificaties van de server applicatie (wat voor server is het: webserver, database server, etc.. Welk Operating systeem, welke type database en versie, etc.. Kunt u daarnaast de ICT resources in CPU, Memory en Disk aanleveren?

Vraag 2: Is de interpretatie juist dat de client applicatie alleen een geïnstalleerd component heeft op de werkplek en dat er verder geen koppelingen/integratie is met de rest van de infrastructuur? Indien de interpretatie niet juist is, kunt u dan de ontbrekende informatie aanleveren die inschrijver nodig heeft om een goed beeld te krijgen?"

Antwoord:

Vraag 1: Nee, dit is niet per se het geval.

Vraag 2: Nee, deze interpretatie is niet juist. Wij begrijpen niet wat er voor u ontbreekt. Daarom kunnen wij u niet informeren.

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 33
Onderwerp: Bijlage ICT landschap Hoorn.pdf, pagina 5

Vraag:

Teneinde een passende aanbieding te doen ontvangen wij graag een detail overzicht van de huidige netwerkcomponenten (merk en type) en een schema hoe deze met elkaar verbonden zijn.

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 33" en bijlage 4 in "ICT Landschap Hoorn".

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Bijlage ICT landschap Hoorn.pdf, pagina 5

Vraag:

Ten einde een passende aanbieding te kunnen ontvangen wij graag een detail overzicht van alle (virtuele) servers met daarin opgenomen taak/functie, gebruikt geheugen, gebruikte opslag en gebruikt CPU, OS, etc.

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 34".

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Bijlage ICT landschap

Vraag:

In de Bijlage ICT landschap is een overzicht gegeven van de fysieke infrastructuur die in gebruik is bij de Gemeente Hoorn, er is echter geen overzicht van de virtuele servers gegeven die worden gebruikt door de Gemeente Hoorn.

Graag ontvangt Inschrijver een overzicht van alle VM's binnen de datacenters van Gemeente Hoorn inclusief de hieraan toegekend resources (vCPU, memory, etc) en of het een VM uit de productieomgeving of OTA-omgeving betreft.

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 34".

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Bijlage ICT landschap en Bijlage overzicht apparatuur - netwerkoverzicht

Vraag:

De Gemeente Hoorn kent meerdere locaties op verschillende adressen. Het is Inschrijver niet duidelijk hoe de locaties met elkaar verbonden zijn en van welke netwerkkapparatuur op de locaties gebruik gemaakt wordt.

Graag ontvangen wij een laag-2 / laag-3 netwerkoverzicht van de Gemeente Hoorn en een overzicht van de huidige netwerk devices per locatie, inclusief WiFi access points.

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 46".

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap en Bijlage overzicht apparatuur - MER en SER

Vraag:

Graag ontvangen wij een overzicht van de aanwezige MER en SER ruimtes van de Gemeente Hoorn en de aanwezige verbindingen tussen de MER en SER ruimtes.

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 34".

Tussen MER Hoorn en MER Wognum ligt een Dark Fiber ring met 24 paren fiber.

Tussen MER Hoorn en de SER's in Hoorn ligt glas OM3.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:

Inschrijfleidraad en Bijlage ICT landschap - verbindingen op locaties

Vraag:

Gemeente Hoorn heeft deelgenomen aan GT Vast voor de diensten van vaste data, vaste spraak en internet.

Graag ontvangen wij een overzicht van welke verbindingen op welke locaties als onderdeel van GT Vast worden afgenomen door de Gemeente Hoorn, inclusief de bijbehorende bandbreedtes en mate van redundantie.

Antwoord:

Zij bijlage "Vraag 49".

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

67

Bijlage ICT landschap Hoorn (Paragraaf 3.2.3 Dataplatform)

Vraag:

In deze paragraaf geeft u aan dat u gekozen heeft voor het Microsoft Azure platform. Dit platform wordt d.m.v. undersubscriptie geleverd door Inspark. Verder geeft u aan dat het technisch beheer van het platform onderdeel is van deze aanbesteding.

Vraag 1: Klopt de aanname dat de subscriptie blijft lopen bij Inspark? Indien u dit van inschrijver verwacht kunt u dan alle benodigde gegevens aanleveren zodat inschrijver dit kan prijzen? Kunt u daarnaast aangeven onder welk kopje dit in het prijzenblad opgenomen dient te worden?

Vraag 2: Kunt u in detail beschrijven wat nu binnen MS Azure ingericht is en wat inschrijver dient te beheren? Kunt u tevens aangeven onder welk kopje in de prijzensheet deze beheerkosten opgenomen dienen te worden?

Antwoord:

Zie bijlage Vraag 67

Vraag1: Nee. Benodigde gegevens zullen worden aangeleverd. Prijzenblad wordt niet aangepast. U dient dit in uw open calculatie op te nemen.

Vraag 2: Nee. Dit komt aan de orde in de Concertiseringsfase. Wat betreft prijzensheet zie antwoord op Vraag1.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
70**Onderwerp:**

Bijlage ICT landschap Hoorn (buitenposten en rayonposten)

Vraag:

In paragraaf 2.2.4 beschrijft u: Naast het gemeentehuis kent Hoorn ook een aantal buitenposten, waaronder het Westfries Museum, en rayonposten. We leveren een groot deel van de ICT aan het Westfries Archief.

Vraag 1: Kunt u beschrijven wat u verwacht van inschrijver ten aanzien van de buitenposten en rayonposten?

Vraag 2: Kunt u een overzicht aanleveren van aantallen gebruikers per locatie, een overzicht van ICT apparatuur op de locatie en een overzicht van applicaties op de betreffende locatie

Vraag 3: Is de aanname correct dat de buitenposten en rayonposten gebruik maken van de 1e lijns servicedesk van Hoorn?

Antwoord:

Vraag 1: De dienstverlening t.a.v. ICT voor buitenposten en rayonposten is gelijk aan die voor de hoofdlocatie.

Vraag 2: Aantal gebruikers per locatie en Overzicht ICT apparatuur (niet mobiele devices) per locatie: Zie bijlage "Vraag 70.2". Werknemers zijn

mobiel en niet per se locatie gebonden.

Vraag 3: Ja, de aanneming is correct.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage rapportages ICT-beheer (Incidenten)

Vraag:

In de bijlage rapportages ICT-beheer is het overzicht van het aantal, soort en status van de wijzigingen opgenomen van 2020.

Onderdeel van de aanbesteding is 2e lijns support, waarbij u zelf de servicedesk (1e lijn) blijft invullen.

Vraag: kunt u ook eenzelfde overzicht aanleveren van de gemelde incidenten die doorgezet zijn naar de 2e lijn?

Antwoord:

Zie diverse bijlagen "Vraag 73".

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

88

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag. 13

Vraag:

Is de toekomstige afschaling van Cognos, SQL server, Microsoft SRSS onderdeel van de aanbesteding?

Antwoord:

Dit is geen onderdeel van deze aanbesteding, maar een project dat loopt tijdens de aanbesteding.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

89

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag. 5

Vraag:

Voor BI en DATA wordt gebruik gemaakt van Cognos, Microsoft SRSS en een datawarehouse op SQL. Hoeveel GB bevatten het datawarehouse en de

data kubussen van Cognos?

Antwoord:

Voor Cognos gebruiken we geen kubussen er wordt alleen real-time op databases gerapporteerd en dit zijn voornamelijk on-premise Oracle bronnen.

De MSSQL Server waar het datawarehouse op draait, bevat de datafiles, logbestanden, backups en sys databases. Dit heeft nu een omvang van ongeveer 350 GB. Daarnaast staan op de database server bestanden / maatwerk applicaties die naast het datawarehouse gebruikt worden. Deze hebben een omvang van ongeveer 65 GB op dit moment. Daarnaast hebben we een BI beheer server en BI server waar maatwerk apps op draaien.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

90

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag. 5

Vraag:

Wordt de data voor Cognos direct geladen uit het data warehouse? Zo niet, uit welke databronnen?

Antwoord:

De rapportages in Cognos draaien voornamelijk rechtstreeks op de bron en in de meeste gevallen betreft dit Oracle databases die on-premise draaien. De SQL Server Reporting Services (SSRS) rapportages draaien op zowel de operationele bronnen als op het datawarehouse.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

91

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag. 5

Vraag:

Uit welke data bronnen, met welke frequentie en hoeveel GB wordt het datawarehouse geladen?

Antwoord:

Het datawarehouse wordt voornamelijk 's nachts geladen en dit gebeurt elke nacht. De grote jobs draaien in het tijdsvenster tussen 23:00 uur en 08:00 uur. Er zijn echter ook jobs die gedurende de dag worden gedraaid, dit zijn voornamelijk kleinere jobs en operationele taken.

Het datawarehouse wordt geladen met data uit voornamelijk on-premise databronnen zoals Oracle, SQL Server en MySQL. Daarnaast zijn er een aantal cloud bronnen zoals SFTP en web api's.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
93

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn pag. 8

Vraag:

De gemeente maakt beperkt gebruik van IOT, big belly voor controle vulling straatafvalbakken, aansturing verkeerslichten voor veiligheidsregio NHN, straatlantaarns in een uitgaangebied. De verwachting is dat IOT de komende jaren gaat groeien. Wat zijn de datastromen hiervan, om hoeveel data gaat het per 24 uur, welke rapportages, dashboards e.d. worden door de Gemeente gebruikt? Zijn er externe gebruikers van deze data?

Antwoord:

Het is de verwachting dat het gebruik hiervan zal groeien. Dit is afhankelijk van de ontwikkelingen binnen onze organisatie en de mogelijkheden die er zijn als het gaat om IOT. Een concrete verwachting is in dit stadium niet aan te geven.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
123

Onderwerp:
Bijlage ICT landschap Hoorn Paragraaf 2.2.2, blz. 6

Vraag:

U geeft aan dat verschillende typen clientdevices gemanaged worden met SCCM of intune. Kunt u aangeven welke applicaties met SCCM beheerd worden en welke applicaties met Intune beheerd worden?

Antwoord:

SCCM wordt gebruikt voor applicaties t.b.v. de RDS omgeving en het distribueren van Windows 10 images t.b.v. de laptops.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
127

Onderwerp:
Bijlage scope Paragraaf 1 Gebruikersdiensten

Vraag:

Kunt u ons een overzicht aanleveren met alle applicaties die lokaal op de werkplekken (laptops, fatclients, etc) zijn geïnstalleerd en dus buiten de RDS omgeving om gebruikt worden (denk aan Outlook, Word, bepaalde applicatieclients, etc.)?

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 127"

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Bijlage Scope en Bijlage ICT landschap

Vraag:

Voor een juiste sizing en voor compliancy doeleinden ontvangen wij graag een overzicht van de huidige inrichting (gebruikte resources zoals aantal CPU's, memory, VM's etc.) van de Oracle en MS SQL omgeving, inclusief de gebruikte versies en edities (Standard of Enterprise) van de databases. Kan daarbij worden aangegeven van welk Operating System gebruik gemaakt wordt voor de Oracle omgeving?

Antwoord:

Oracle:

1 Oracle server waar alle databases op oracle12 (Oracle Enterprise Edition 12.2.0.1.0) op draaien (migratie naar Oracle19c is actief).

Intel(R) Xeon(R) CPU E5649 @ 2.53GHz (2processores), 192 GB,
Windows Server 2016 Standard.

En 1 server waarop een oude oracle9 database draait.

2 weblogic servers (test en productie)

weblogic versie 12.2.1.4.0

Intel(R) Pentium(R) Glod G5400 CPU @ 3.70GHz 3.70 GHz, 16 GB
geheugen, Server 2016 Standard

MS Sql:

Diverse servers waar ms-sql op staat alle VM's met oa.

Intel(R) Xeon(R) CPU E5649 @ 2.53GHz, 16 GB, Windows Server 2016
Standard

Intel(R) Xeon(R) CPU E5649 @ 2.53GHz, 18 GB, Windows Server 2012
R2 Datacenter

Intel(R) Xeon(R) CPU E5649 @ 2.53GHz, 16 GB, Windows Server 2008
R2 Datacenter

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
138

Onderwerp:
Bijlage ICT landschap

Vraag:

Voor een correcte sizing van de back-up omgeving en de benodigde back-up opslag ontvangen wij graag aanvullende informatie. Kan gemeente Hoorn een overzicht aanleveren van de gehanteerde back-up retenties en bewaartermijnen van de verschillende soorten data?

Antwoord:

De back-up is in data typen uitgesplitst:

Filed data en virtual machine VHD backups:

Elke dag 1 backup die 7 dagen bewaard wordt.

Per week 1 backup die 4 weken bewaard wordt.

Per maand 1 backup die 12 maanden bewaard wordt.

Per jaar 1 backup die 5 jaar bewaard wordt.

SQL data: Om de 15 minuten een incrementele backup en 2 keer per dag een full backup.

Oracle: Rman 1 keer per dag een backup met point in time restore optie.

Azure data gaat in Metallic (Commvault).

Zie bijlage "Vraag 138" voor toelichting.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
158

Onderwerp:
Bijlage Overzicht apparatuur

Vraag:

Dit betreft een overzicht van enduser devices. Kunt u een overzicht verstrekken van overige apparatuur welke in scope is van de uitbesteding?

Antwoord:

Zie Bijlage 4 in "ICT Landschap Hoorn".

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
161

Onderwerp:
Bijlage ICT Landschap Hoorn, p7

Vraag:

Hoeveel en welke devices maken gebruik van de PKI oplossing?

Antwoord:

Alle laptops en telefoons.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

176

Onderwerp:

Bijlage Scope, Hfdst 5 Integratiediensten

Vraag:

Kunt u toelichten en specifiek maken wat er met Integratiediensten wordt bedoeld?

Antwoord:

Dit is vermeld in de inschrijfleidraad.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

177

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn, 2.5.1.

Vraag:

Opdrachtgever vermeld: "Voor twee applicaties is wettelijk bepaald dat we hiervoor uitwijkvoorzieningen hebben geregeld. Dit betreft de Basisregistratie Personen (BRP) en de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)." Gezien het gebruik van het tweede datacenter en de betreffende infrastructuur, verwacht de opdrachtnemer een ruimer /grootschaliger uitwijk-pakket dan uitsluitend de twee genoemde applicatie met wettelijke verplichting. Welke uitwijk-vereisten stelt de opdrachtgever voor de omgevingen het gehele landschap? Door het verschil in storage tussen Hoorn en SSC (50TB vs 42TB) verwacht opdrachtnemer dat niet voor de gehele omgeving uitwijk van toepassing/vereist is. Welke omgevingen/VMs zijn geen onderdeel van een uitwijk naar het SSC?

Antwoord:

Voor uitwijk dient uw aanbieding te voldoen aan de wettelijke eisen t.a.v. BAG en BRP en alle hiervoor voorwaardelijke infrastructuur en applicaties. In een hedendaagse gevirtualiseerde omgeving betekent dit dat bijna alles mee moet in een uitwijksituatie.

Het is aan de inschrijver om een passende oplossing hiervoor te bieden.

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 180
Onderwerp: ICT Landschap Hoorn, 2.2.1, Bijlage 4

Vraag:
Opdrachtgever maakt gebruik van Netapp storage systemen. Kan de opdrachtgever een verdeling in TBs geven van de gebruikte storage betreffende SAN vs NAS, primair vs. archive vs. backup, en synchrone en asynchrone replicatie naar SSC?

Antwoord:
Nee, dit is niet mogelijk. Nadere informatie is eventueel beschikbaar in de concretiseringsfase.

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 183
Onderwerp: ICT Landschap Hoorn, Bijlage 4

Vraag:
Opdrachtgever heeft een overzicht gegeven van Operating Systems en Servers (VMs) in aantallen. De totaal hoeveelheden van beide (VMs en OSen) matchen niet. Kan de opdrachtgever het verschil in totaal aantallen toelichten.

Antwoord:
Er zijn een aantal appliances waarvan de OS'en niet zijn benoemd.

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 184
Onderwerp: ICT Landschap Hoorn, Bijlage 4

Vraag:
Opdrachtgever vermeld een 'bare metal' server. Wat is de capaciteit (cpu /memory) van deze 'bare-metal' ? Voor welke toepassing dient deze server? En in hoeverre kan die toepassing op een VM worden geporteerd?

Antwoord:

Bare Metal server is een UCS blade welke in gebruik is voor de Oracle database server.

Het staat inschrijver vrij een voorstel te doen t.a.v. virtualisatie.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
191

Onderwerp:

Sleutelfunctionaris

Vraag:

In de markt is de definitie en de inhoud van de rol van SDM niet eenduidig. Wat is uw definitie van de rol van SDM?

Antwoord:

Klopt. Het gaat erom dat de interviews geen 'commercianten' zijn (zoals account managers) maar personen die zijn betrokken bij de transitie van dienstverlening naar Opdrachtnemer en de dagelijkse uitvoering van de dienstverlening voor Hoorn voor de komende jaren.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
206

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Outsourcing ICT.pdf paragraaf 2.1

Vraag:

U geeft aan ondersteuning te verzorgen voor bijna 600 medewerkers. In "Bijlage Lijst met contracten 2021.xlsx" wordt vermeld dat u in totaal beschikking heeft over 837 M365 E3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr licenties. Met welk aantal medewerkers/gebruikers dien inschrijver rekening houden in haar aanbieden?

Antwoord:

In de documenten staat 800 gebruikers waarvan ongeveer 600 concurrent.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
226

Onderwerp:

Bijlage Scope.pdf - gebruikersdiensten

Vraag:

U geeft u aan ondersteuning te willen ontvangen voor Voice & Video. Kunt u informatie verstrekken over welke leveranciers/producten betrokken zijn bij Video & Voice en inzicht geven in wat u voor ondersteuning u op dit gebied verwacht van de opdrachtnemer?

Antwoord:

Gemeente Hoorn verwacht 2e en 3e lijns ondersteuning op de technologie t.a.v. het aansluiten of laten werken van voice of video toepassingen.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
232

Onderwerp:
Oracle Licenties

Vraag:

Zijn de Oracle licenties NUP (Named User) ?

Antwoord:

De volgende Oracle licenties zijn in gebruik:

20 x Oracle WebLogic Suite Named User Plus Perpetual
2 x Oracle Database Standard Edition 2 Oracle
1 x Click Ordering Program Processor Perpetual
2 x Oracle WebLogic Suite ProcessorPerpetual

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
239

Onderwerp:
Bijlage ICT landschap Hoorn

Vraag:

Aanbesteder geeft bij hoofdstuk 2.2.1 het volgende aan “Totale opslagcapaciteit van de omgeving is ongeveer 92 TB (50 primair in Hoorn, 42 in de uitwijk Wognum) met een back-up ruimte van 92 TB. De omgeving bevat Microsoft Server 2016, 2012 en 2008.”

Kan Aanbesteder de informatie in bijlage1 applicatievoorzicht aanvullen met de volgende informatie:

- de benodigde CPU's, Memmory en storage per applicatie
 - is uitwijk vereist (per applicatie)
 - Windows server variant per applicatie (2008, 2012 of 2016)
- Kan deze informatie in een excelsheet geleverd worden?

Antwoord:

Deze informatie is niet beschikbaar.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

245

Onderwerp:

NVI Ref 44, Bijlage scope

Vraag:

Als antwoord op de vraag met betrekking tot Oracle en MS SQL licenties geeft de gemeente Hoorn het volgende antwoord:

“Het leveren van deze licenties is binnen scope van de aanbidding.”

Inschrijver heeft hierover twee vragen:

1. Is hier bewust deze gekozen; met andere woorden alle overige licenties zijn voor rekening van de gemeente?
2. Hoe combineert de gemeente Hoorn deze keuze met het feit dat zij met gebruik van GG Microsoft gunstiger licentievoorwaarden heeft dan de markt kan bieden?

Antwoord:

Er is bewust gekozen om licenties van deze database omgevingen binnen scope te laten vallen omdat de licenties sterk afhankelijk zijn van de technische inrichting en implementatie.

Alle overige licenties zijn niet voor gemeente Hoorn, aangegeven is welke licenties voor rekening van gemeente Hoorn zijn.

Overige licenties t.b.v. de uit te besteden diensten zijn voor de inschrijver.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

247

Onderwerp:

Bijlage Scope

Vraag:

Graag ontvang de inschrijver het locatieoverzicht.

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 247".

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.**Onderwerp:**

248

Planningsleidraad

Vraag:

In de tabel in paragraaf 3.2 staat vermeld dat de transitie moet zijn afgerond op 30 juni 2022. Transitie is een begrip met veel definities (overnemen dienstverlening, volledige technische migratie). Kan de Gemeente Hoorn aangeven wat zij verwacht dat is opgeleverd op 30/6/22?

Antwoord:

We verwachten dat op 30 juni 2022 de totale technische migratie is afgerond en dat de inschrijver de ICT dienstverlening heeft overgenomen.

Beantwoord op: 19-02-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

251

Onderwerp:

Service Window

Vraag:

Welke Service Window moeten wij in acht nemen? Er wordt in het document verschillende supporttijden genoemd tussen 08.00-18.00 uur en 07.00 – 22.00 uur.

Antwoord:

08.00-18.00 uur supporttijden in het weekend.
07.00-22.00 uur supporttijden op werkdagen.

Het servicewindow is 24/7 met hoge beschikbaarheid.
De SLA wordt in de concretiseringsfase opgesteld.
Zie Bijlage ICT landschap Hoorn paragraaf 2.5

Beantwoord op: 19-02-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

265

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn

Vraag:

Wat is het maximaal concurrent aantal gebruikers dat gebruik kan maken van de huidige RDS omgeving?

Antwoord:

De huidige RDS omgeving is ingericht voor 400 users concurrent.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
267

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn

Vraag:

Kunt u een gedetailleerd overzicht geven van alle overige apparatuur in uw datacenter (denk bijvoorbeeld aan uw storage, SAN, backup appliances)?

Antwoord:

Zie bijlage 4, "ICT Landschap Hoorn"

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
282

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Mag inschrijver er vanuit gaan dat de database licentie een 2 proc licentie is?

Antwoord:

Ja, inschrijver mag hier vanuit gaan.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
296

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Hoeveel database tickets per maand zijn er met betrekking tot Oracle? Kunt u specificeren welke categorie tickets (performance, security, tuning, table space etc) dit betreft?

Antwoord:

Afgelopen jaar 200 tickets m.b.t. Oracle.
Nee, dit is niet mogelijk.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

304 ICT Landschap Hoorn pag.6/7 paragraaf 2.2.3

Vraag:

Er wordt aangegeven dat op termijn de lokale infrastructuur gehoste netwerkschijven worden gemigreerd naar Teams/sharepoint/onedrive. Verwacht de opdrachtgever hier een rol in van de leverancier?

Antwoord:

Van de inschrijver wordt technisch applicatiebeheer op Office 365.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
305

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag.6/7 paragraaf 2.2.3

Vraag:

Kan de gemeente aangeven welke licentievorm van Office 365 op dit moment wordt gebruikt incl de intune / defender licentie vorm. Aanvullend de aantallen die hier actief zijn gekoppeld aan gebruikers.

Antwoord:

837 M365 E3 licenties.
25 Office365 E3 licenties.
53 Office F3 licenties
98% is gekoppeld aan gebruikers.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
306

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag.6/7 paragraaf 2.2.3

Vraag:

Er wordt aangegeven dat de nieuwe werkplek middels een Always on VPN in verbinding staat met het netwerk van de gemeente. Welke verkeersstromen worden over de vpn gerouteerd of betreft het een split-tunnel waar internet verkeer via de lokaal aanwezige internetverbinding wordt verwerkt en alleen specifieke applicatie data over de vpn gaat?

Antwoord:

De Always on VPN is een Split Tunnel configuratie.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
307

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn pag. 5 paragraaf 2.2.1

Vraag:

De lokale AD synched naar AzureAD. Kan de opdrachtgever aangeven welke hybride opzet is opgezet voor autorisatie? Hierbij doelen wij op de afhandeling van de autorisatie via de ADFS of via Azure AD. Password Hash Sync of Federation?

Antwoord:

De Azure synchronisatie vindt plaats op Federation.

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
308

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn Bijlage 3

Vraag:

Er wordt in de huidige RDS omgeving Office 2010 / 2013 aangeboden. Zijn er specifieke redenen waarom deze versie nog actief is? Bijvoorbeeld applicatie plugin's of eigen excel documenten die alleen werken met een bepaalde Office versie?

Antwoord:

Office 2010 volledig pakket en Office 2013 alleen LYNC.
De huidige RDS omgeving is EOL en wordt grotendeels vervangen door DNDW werkplekken. Sommige applicaties die nog niet ontsloten zijn dienen in de RDS omgeving uitgevoerd te worden. Er zou een upgrade van het Office pakket kunnen plaatsvinden maar hier is niet voor gekozen.

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
363

Onderwerp:
Bijlage Scope

Vraag:

Wenst de opdrachtgever, dat de toekomstige opdrachtnemer ook Azure informatiebeveiligingsonderdelen gebaseerd op de E3 licentie, zoals Data Loss Prevention, Exchange Online Protection, O365 Information Protection etc. onderdeel moeten zijn van deze uitvraag? Zo ja, kan de opdrachtgever de lijst completeren?

Antwoord:

Gemeente Hoorn is verantwoordelijk voor het besturingssysteem op de werkplek en de E3 licentie.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
366

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Outsourcing ICT, 6.1

Vraag:

In deze paragraaf geeft opdrachtgever het volgende aan: "Na de initiële contractperiode van 4 jaren verwachten wij een substantiële daling in de kosten bij verlenging van het contract". Kunt u aangeven waarop deze verwachting is gebaseerd, dan wel een onderbouwing hiervan geven?

Antwoord:

De doorbelasting van migratiekosten vervalt na 4 jaar. Daarnaast is er, zoals aangegeven, een trend en wens op verSAASing en zijn er efficiëntie voordelen te behalen door te sturen op een strakkere bedrijfsvoering en doordat er geoptimaliseerd is in de eerste vier jaar.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
367

Onderwerp:

Bijlage Scope, Datacenterdiensten

Vraag:

Wat wordt er precies bedoeld met "inclusief licenties". Uit de documentatie maken wij op dat de benodigde licenties reeds aanwezig zijn bij de Gemeente Hoorn (en hergebruikt kunnen worden) en dat er enkel nog jaarlijkse maintenance fees door de Gemeente Hoorn worden betaald, is dit uitgangspunt correct? Zo nee, kunt u toelichten wat u hier van inschrijver verwacht?

Antwoord:

Licenties van systemen en onderdelen die binnen de scope vallen kunnen hergebruikt worden. Dit naar inzicht van de inschrijver. Licenties die niet meer gebruikt gaan worden zullen door gemeente Hoorn worden opgezegd. Afspraken hierover maken is onderdeel van de concretiseringsfase.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
406

Onderwerp:
GIBIT 13

Vraag:

Inschrijver wil u erop attenderen dat het aansprakelijkheidsartikel in de GIBIT 2020 ten opzichte van hetzelfde artikel in de 2016 versie heel wat nadeliger uitpakt voor opdrachtnemers. De aansprakelijkheid voor schade anders dan persoons- en zaakschade, is nu beperkt tot 10 keer de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar (inclusief persoons- en zaakschade) bedraagt maximaal 20 keer de Jaarvergoeding. Onder de GIBIT 2016 was de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor iedere schadeveroorzakende gebeurtenis gelimiteerd tot 4 maal de hoogte van de vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. Dit was al disproportioneel maar de nieuwe aansprakelijkheidschap is dat des te meer. Een rekenvoorbeeld: dat betekent bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000,-- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar dat Opdrachtnemer aansprakelijk is voor EUR 500.000,-- per gebeurtenis met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus 4 miljoen over 4 jaar. Kort samengevat: een opdrachtwaarde van EUR 50.000,-- per jaar levert opdrachtnemer een aansprakelijkheid van maximaal EUR 4 miljoen over 4 jaar op. Uw opdracht vertegenwoordigt een nog hogere waarde en dus een nog groter risico voor opdrachtnemer. Dergelijke aansprakelijkheden zijn een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren, temeer niet indien een inschrijver meerdere opdrachten onder de GIBIT 2020 accepteert. Deelt u de mening van inschrijver dat de geëiste aansprakelijkheidschap in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D)? Zo nee, waarom niet?

De overeenkomst geeft u de mogelijkheid om dit terug te brengen tot bedragen die proportioneel en te verzekeren zijn. Bent u bereid om van die mogelijkheid gebruik te maken en de aansprakelijkheid van opdrachtnemer te beperken conform de voorstellen hieronder? Zo nee bent u bereid om de aansprakelijkheid van opdrachtnemer op een andere wijze verdergaand en op proportionele wijze te beperken?

Om bovenstaande redenen verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4, 13.5 en 13.6 aan te passen.

Antwoord:

Nee zie beantwoording vraag 405.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

407

GIBIT 9.2

Vraag:

De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 45% na installatie
- 20% na acceptatie of ingebruikname.

Antwoord:

Voor de hoofdovereenkomst zie Inschrijfleidraad. Voor nadere overeenkomsten zal hierover in de Concretiseringsfase afspraken worden gemaakt.

Beantwoord op: 19-02-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**
408**Onderwerp:**
GIBIT 3.4 sub ii)**Vraag:**

Artikel 3.4 sub ii) verwijst onder meer naar artikel 4.3. Kennelijk dienen de risico analyse en beheersmaatregelen (met name) te zien op de doelstellingen van Opdrachtgever, de organisatie en het applicatielandschap van opdrachtgever. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden (open norm door het tussenvoegsel "met name"). Inschrijver verzoekt u daarom de risico analyse en evt. beheersmaatregelen niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de inschrijver die analyse ook zal kunnen beprijzen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is, verplicht stelt?

Antwoord:

Nee, artikel 3.4 sub ii geldt alleen voor Nadere overeenkomsten. In de Concretiseringsfase zal hierover nadere afspraken worden gemaakt.

Beantwoord op: 19-02-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.****Onderwerp:**

416

GIBIT artikel 5.5

Vraag:

Artikel 5.5 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.5 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 328.

Beantwoord op: 19-02-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

417

Onderwerp:

GIBIT 4.3

Vraag:

Dit komt neer op een eenzijdige beëindigingsmogelijkheid naar willekeur. Immers het gaat er om of het voorstel voor opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen (objectieve) criteria. Beëindiging betekent dat eventuele voorinvesteringen niet terugverdiend kunnen worden en iedere vergoeding daarvan is uitgesloten (door de zinsnede 'zonder schadeplichtig te zijn'). Bovendien vindt beëindiging in voorkomend geval door middel van ontbinding plaats wat tot gevolg heeft dat er ongedaanmakingsverplichtingen over en weer ontstaan. De verplichting tot ongedaanmaking van reeds verrichte betalingen is ten opzichte van leverancier zeer onredelijk en buiten proportie. Inschrijver verzoekt u daarom artikel 4.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, artikel vervalt niet. Leverancier mag van gemeente Hoorn goed opdrachtgeverschap verwachten. Daarom kan het ook nooit willekeur zijn.

Beantwoord op: 19-02-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

418

Onderwerp:

GIBIT Artikel 4.2

Vraag:

Als het huidige artikel gehandhaafd blijft zullen leveranciers gedwongen zijn om zowel de hier bedoelde termijnen en einddatum dusdanig ruim te

formuleren dat daar een marge in zit. Dit vertraagt projecten nodeloos en is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien rechtvaardigt de enkele overschrijding van een (tussentijdse) termijn de gevolgen die het onmiddellijk intreden van verzuim met zich meebrengt niet. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?

Antwoord:

Er is 1 fatale termijn en dat is de acceptatiedatum. Hierop dient u uw implementatieplan af te stemmen die in de Concretiseringsfase wordt besproken. Daarom wordt artikel 4.2 niet aangepast.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
419

Onderwerp:
Bijlage GIBIT 2020

Vraag:

Door de aanbesteding in de vorm van Best Value in de markt te zetten geeft u aan ten volle gebruik te willen maken van het expertise van de inschrijvers. Inschrijver heeft naast de vertaling van haar expertise in de dienstverlening deze ook vertaald naar de overeenkomst. Hierdoor sluit deze naadloos aan op de dienstverlening wat voor zowel u als inschrijver voordelen oplevert. Gaat u ermee akkoord tijdens de concretiseringsfase de mogelijkheden te bekijken om de op de dienstverlening afgestemde contractdocumentenset van inschrijver toe te passen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Leverancier komt met voorstellen over de overeenkomst. GiBIT 2020 dient in rangvolgorde als eerste bijlage bij de Overeenkomst. Hierop dient u uw contractdocumentenset af te stemmen.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Juridisch