

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

Toelichting:

Ref.nr. 45 **Onderwerp:** Inschrijfleidraad, p. 35, Aanbodscope (basisplan)

Vraag:

De term 'basisplan' zorgt bij ons voor verwarring. Uit uw beschrijving lijkt u te vragen naar de oplossing die wij voor ogen hebben, echter door het woord 'basisplan' is het ons niet helemaal duidelijk of de aanbodsscope nu de oplossing dient te beschrijven, het plan van aanpak (project) of een combinatie van beide. Kunt u bevestigen dat het puur om de oplossing gaat?

Antwoord:

Wij willen van u de OplossingsRICHTING weten.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Proces

Ref.nr. 157 **Onderwerp:** Algemeen; ontbrekende detail informatie

Vraag:

Om een juiste inschatting te kunnen maken ontbreken detail gegevens over de volgende diensten:

- Active Directory (b.v. aantal domains, forests, test domains, domaincontrollers, ADSites zonder DC, Servers voor Azure ADConnect (hybrid), MFA % in gebruik, Trusts, DC's in DMZ, Individual OU's, ADFS, CA server, CA Types)
- Incident gegevens t.b.v. Servicedesk en Local Support (b.v. Overzicht maandelijkse calls, incidenten, local support incidents, gemiddelde oplostijd)
- Printers (MFP's) (b.v. aantal printers, printqueus, printservers, scan to mail printer types)
- Office 365 (b.v. welke opties en aantallen, buiten de standaard opties, zijn in gebruik (b.v. Visio, Project, etc..))
- SharePoint (On Premis) (b.v. aantal users, enterprise users, web sites (URL), web servers, Farms, server instances, SSR's per month, site collections, HTTPS enabled)
- User Application Management - Packaging & Software Distribution (b.v. aantal MSI applicatie packages (simple-medium-complex), mobiele applicatie packages (simple-medium-complex), MAC Applicaties?)
- Unified Endpoint Management - SCCM & Intune (b.v. nieuw type

desktops en laptops per jaar, alle desktops en laptops Windows als OS, aantal Windows OS types, OS releases per jaar, SCCM Admin server /Primary Site server/Secondary Site server/Distribution points/Cloud based Distribution, aantal Intune subscriptions)
- Workplace Files and Folders - Managed Folders (b.v. aantal home shares, profile shares, groups shares). Kunt u deze informatie beschikbaar maken?

Antwoord:

Informatie op een dergelijk detail niveau wordt niet op dit moment beschikbaar gemaakt. Dit zal in de concretiseringsfase plaatsvinden.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
262

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn (p.19)

Vraag:

Is de aanname juist dat alle “client applicaties”, zoals genoemd in bijlage 1, lokaal op het device van de medewerker zijn geïnstalleerd? Zo nee, kunt u aangeven waar deze applicaties dan wel zijn geïnstalleerd?

Antwoord:

Nee, deze aanname is niet juist. Deze kunnen b.v. ook op de RDS omgeving geïnstalleerd zijn.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
263

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn (p.19)

Vraag:

Een deel van de applicaties die u in bijlage 1 typeert als “server applicatie”, zijn applicaties die ook als “client-server” getypeerd kunnen worden en waarvan de client draait op een end-device.

Is de aanname juist dat alle “clients” van deze “server applicaties” lokaal op het device van de medewerker zijn geïnstalleerd? Zo nee, kunt u aangeven waar deze applicaties dan wel zijn geïnstalleerd?

Antwoord:

Nee, deze aanname is niet juist. De cliënts kunnen b.v. ook op de RDS omgeving geïnstalleerd zijn.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
264

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn (p.19)

Vraag:

Indien de “client applicaties” en “server applicaties”, zoals genoemd in bijlage 1, lokaal op het device van de medewerker zijn geïnstalleerd, kunt u dan aangeven of de performance van deze applicaties voldoende is wanneer een medewerker thuis of elders buiten uw kantoren werkt?

Antwoord:

Ja, de huidige performance is voldoende.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
268

Onderwerp:
Azure (ICT landschap Hoorn - 3.2.3, p.12)

Vraag:

Uit welke Azure componenten bestaat uw nieuwe data platform in Azure (denk hierbij bijvoorbeeld aan Azure Synapse, DataBricks, Data Factory, SQL Db, Stream Analytics, HDInsight)

Antwoord:

De componenten die nu actief worden gebruikt bestaan uit:

Azure SQL Databases
Azure Datalake
Blob storage accounts
Azure Data Factories

Verder zijn er een aantal resources zoals DataBricks die op de achtergrond draaien, maar die gebruiken we nu nog niet actief. We gebruiken nu ook nog geen Stream Analytics en HDInsight, maar mogelijk wel in de toekomst. De resources die we nu gebruiken draaien allemaal in een VNET, waarbij we gebruikmaken van Private endpoints, Service endpoints en overige aanbevolen infrastructuurcomponenten.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
270

Onderwerp:
Azure (ICT landschap Hoorn - 3.2.3, p.12)

Vraag:

Het beheren van PaaS diensten is beperkt en kent omwille van flexibiliteit ook een demarcatie van taken, welke beheerdiensten van het dataplatform zou u willen uitbesteden en welke zaken komen voor rekening van uw data-science teams?

Antwoord:

Het beheren van het VNET, specifieke databasebeheer taken zoals het maken van backups en het beveiligen van het dataplatform zien we als taak van de ICT dienstverlener. Zij dienen ons hierover te informeren en advies te geven t.a.v. nieuwe ontwikkelingen en best practices.
Het team met data engineers moet verder de vrijheid hebben om binnen het beveiligde VNET zelf resources te kunnen aanmaken zoals databases, datafactories, storage accounts, key vaults, toegang tot Active Directory enz. Verdere uitwerking kan plaats vinden gedurende de concretiseringsfase.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

271

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn - Licenties

Vraag:

Kunt u een overzicht aanleveren van alle licenties die betrekking hebben op de ICT-infrastructuur. Inschrijver ontvang hiervan graag de geldigheid (maintenance), aantallen en types.

Antwoord:

Zie contractenlijst.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

272

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap, p. 7, par. 2.2.3.

Vraag:

Welke en wat voor type Oracle licenties worden er gebruikt voor de Oracle Weblogic servers ?

Antwoord:

SWSRDBORCL0000001828 / ORCLSUPRNW
Oracle WebLogic Suite Named User Plus Perpetual

Productgroep: SWANETWL

Beantwoord op: 22-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
280

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Heeft u een architectuurtekening van de Oracle omgeving? Zo ja, kan deze beschikbaar gesteld worden aan inschrijver?

Antwoord:

Nee, deze is niet beschikbaar.

Beantwoord op: 22-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
285

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Op welk HW platform draaien de Oracle databases momenteel? Op hoeveel servers draaien de databases? Wat zijn de specificaties van deze machines (Cores / memory / OS inclusief versie)?

Antwoord:

1 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5649 @ 2.53GHz (2processores), 192 GB, Windows Server 2016 Standard. Deze bevat alle databases op Oracle12 (Oracle Enterprise Edition 12.2.0.1.0). Er is een migratie gaande naar Oracle19c.

1 x Intel(R) Pentium(R) Glod G5400 CPU @ 3.70GHz 3.70 GHz, 16 GB geheugen, Server 2016 Standard.
Deze bevat een oude Oracle9 database.

2 x Intel(R) Pentium(R) Glod G5400 CPU @ 3.70GHz 3.70 GHz, 16 GB geheugen, Server 2016 Standard.
Deze servers worden gebruikt t.b.v. Weblogic versie 12.2.1.4.0 (test en productie).

Beantwoord op: 22-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

293 Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Wat is het percentage CPU verbruik op de huidige machine voor productie en test machines voor Oracle?

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 293".

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
309

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn Bijlage 1

Vraag:

Kan de opdrachtgever bij de applicatie categorie aangeven of de applicatie benaderbaar is via een webbrowser. Dit is nu niet te herleiden uit de categorie duiding.

Antwoord:

Nee. Dit vindt plaats tijdens de concretiseringsfase.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
310

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag. 9

Vraag:

Voor twee applicaties is wettelijk bepaald dat hiervoor een uitwijk voorziening moet worden getroffen. Kunt u aangeven welke eisen er worden gesteld aan de uitwijk: hersteltijd waarin de applicatie weer beschikbaar moet zijn of is hier de RTO van 4 uur van toepassing? Of zit er intelligentie in de applicatie en biedt de applicatie zelf een dubbel uitgevoerde back-end mogelijkheid?

Antwoord:

Gemeente Hoorn hanteert een RPO van 1 uur en RTO van 4 uur.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

352 BijlageICTlandschapHoorn Hoofdstuk 2.2.2

Vraag:

Aanbesteder heeft een bestaand contract met Wifinity dat van rechtswege per 31 mei 2023 afloopt. Is het mogelijk dat Inschrijver het bestaande contract met Wifinity overneemt per datum gunning?

Antwoord:

Ja, dit wordt besproken in de concretiseringsfase.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
353

Onderwerp:

BijlageICTlandschapHoorn Hoofdstuk 2.2.1

Vraag:

Aanbesteder heeft een bestaand contract met Wifinity dat van rechtswege per 31 mei 2023 afloopt. Is het mogelijk dat Inschrijver het bestaande contract met Wifinity overneemt per datum gunning?

Antwoord:

Zie antwoord van vraag 352.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
354

Onderwerp:

BijlageICTlandschapHoorn Hoofdstuk 2.2.1

Vraag:

Aanbesteder heeft een tiental site-to-site VPN's in gebruik. Kunt u aangeven waar deze voor worden gebruikt?

Antwoord:

Verbindingen met partners/leveranciers en buitenposten.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
355

Onderwerp:

BijlageICTlandschapHoorn Hoofdstuk 3.3.2

Vraag:

Betreft scope Outsourcing. Aanbesteder geeft aan dat inrichten en beheren VPN's in scope is. Graag ontvangt inschrijver een overzicht van deze VPN's

Antwoord:

Er zijn 17 VPN verbindingen actief naar partners/leveranciers en buitenposten. Verdere details volgen in de concretiseringsfase.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
359

Onderwerp:
Informatieveiligheid

Vraag:

Vraag mbt NvI 15 februari;

U geeft aan mbt een vraag rondom informatieveiligheid dat de toereikendheid van zowel ISO27001, 27002 én BIO aangetoond dient (kunnen) te worden. Onze organisatie is 27001, NEN7510 en SOC2 type 2 gecertificeerd inclusief verklaring van toepasselijkheid danwel externe rapportage (SOC2) echter hebben wij geen BIO certificering. Zijn genoemde certificeringen inclusief verklaringen danwel rapportage voldoende?

Antwoord:

Ja, mits voorzien van een verklaring van toepasselijkheid.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
360

Onderwerp:
Prijsstijgingen derden, ref 201

Vraag:

Is het Opdrachtnemer toegestaan prijswijzigingen van Microsoft licenties direct door te belasten aan Opdrachtgever na tussentijds overleg en onderbouwing?

Antwoord:

Ja, dit is toegestaan.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.
362

Onderwerp:
Bijlage scope

Vraag:

In Bijlage Scope heeft de opdrachtgever bijvoorbeeld aangegeven wat de scope is van de netwerkdiensten. De vraag welke de toekomstige opdrachtnemer in deze heeft is, welke netwerk informatiebeveiligingsonderdelen hoort de opdrachtnemer mee te nemen voor deze uitvraag? Zo ja, kan de opdrachtgever de lijst completeren?

Antwoord:

Inschrijver dient een netwerk te leveren dat minimaal voldoet aan de BIO en AVG.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

372

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap, p. 5, par. 2.2.1.

Vraag:

Maakt de gemeente gebruik van beleid voor voorwaardelijke toegang? Bijvoorbeeld het autoriseren van toegang tot bepaalde applicaties vanaf specifieke apparaten en/of locaties? Zo ja, hoe ziet dit beleid eruit?

Antwoord:

Op dit moment wordt daar geen gebruik van gemaakt. Dit is echter wel wenselijk.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

383

Onderwerp:

Leidraad 5.1, p19 en NvI 4 (20210215 RefNr 147)

Vraag:

- 1) m.b.t de BIO, welke beheersmaatregelen zijn, vanuit het perspectief van het informatie beveiligingsraamwerk van de gemeente Hoorn, relevant voor de uitbestede diensten ?
- 2) En welke daarvan zouden afgedekt moeten worden door een assurance verklaring?

Antwoord:

Gemeente Hoorn dient BIO compliant te zijn.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

386

Onderwerp:

Leidraad 5.1, p19 en NvI 4 (20210215 RefNr 147)

Vraag:

U geeft in uw antwoord aan dat een assuranceverklaring of cettificaat met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid, afgegeven door een onafhankelijke externe auditor gewenst is.

Wat voor type assurance is gewenst ? (ISAE3402, ISAE3000, ...)

Antwoord:

Bij voorkeur een ISAE3402.

Beantwoord op: 22-02-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

409

Onderwerp:

Bijlage ICT Landschap Hoorn

Vraag:

De gemeente schrijft dat voor een tweetal applicaties (wettelijk bepaald) een uitwijkvoorziening is geregeld.

a. Is deze voorziening onderdeel van scenario b?

b. Welke andere applicaties / functionaliteiten vereisen nog meer een uitwijkvoorziening?

Antwoord:

Gemeente Hoorn is wettelijk verplicht een uitwijkvoorziening te bezitten t.b. v. een tweetal applicaties. Om dit functioneel ook te kunnen realiseren is de uitwijk van bijna alle infrastructuur noodzakelijk.

Uitwijk geldt daarom in principe voor de gehele infrastructuur.

Beantwoord op: 22-02-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

411

Onderwerp:

Retentietijden

Vraag:

Wij ontvangen graag de huidige retentietijden voor de back-up.

Antwoord:

Zie antwoord en bijlage Vraag 138.

Beantwoord op: 22-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
413

Onderwerp:
Inschrijfleidraad, hoofdstuk 6

Vraag:

In hoofdstuk 6 geeft u aan de gunning te laten plaatsvinden op 'EMVI' via 'BPKV', maar u past ook de beoordelingsmethoden 'Best Value' en 'Gunnen op Waarde'. Al deze methoden gaan op een verschillende manier met het criterium prijs om. Best Value gaat er zelfs van uit dat de partij die aantoonde de expert te zijn dit voor de laagste prijs doet en dit heeft onderzoek in de markt ook aangetoond.

Hoe ziet u de samenhang tussen deze verschillende methodieken binnen uw aanbesteding?

Antwoord:

In de inschrijfleidraad staat afdoende op welke manier wij de beoordeling doen.

Beantwoord op: 22-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
414

Onderwerp:
Inschrijfleidraad 6.2

Vraag:

U geeft aan dat de hoeveelheid tekst is gemaximaliseerd tot 2 A4 enkelzijdig per criterium. Is dit de tekst welke is opgenomen in de beantwoordingstabellen of de tekst geplaatst in een 'blanco' A4 staat welke voldoet aan de pagina instellingen?

Antwoord:

U moet voor de beantwoording de Invulformulieren gebruiken. Geen Blanco A4.
Invulformulier is maximaal 2A4.

Beantwoord op: 22-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
420

Onderwerp:
NvI vraag 201, 202

Vraag:

U wenst mee te kunnen bewegen met technologische ontwikkelingen, maar geeft via bijvoorbeeld het antwoord op vraag 201 en 202 aan zelf hierin geen flexibiliteit te tonen. Dit betekent direct dat u de opdrachtnemer voor het blok zet. Immers zal opdrachtgever in de situatie terechtkomen dat leveranciers van door u gewenste diensten bepaalde afrekenmodellen hanteren die sterk conflicteren met uw eisen en hierdoor krijgt opdrachtnemer het volledige risico. Naast het feit dat dit in de ogen van inschrijver niet proportioneel is kan dit ook tot een beperking in de innovatie binnen de dienstverlening leiden vanuit een doorvertaling van de eenzijdig gepositioneerde risico's.

Is dit wat u beoogt? Zo nee, hoe ziet u dit zelf?

Antwoord:

Nee dit beogen wij niet. Wij beogen de beste prijs kwaliteitverhouding bij innovaties. Indien Innovaties hieraan bijdragen zijn wij daar voorstander van.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
421

Onderwerp:
NvI, vraag 147

Vraag:

In de leidraad vraagt u inschrijvers aan te tonen dat passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de beveiliging van uw data te waarborgen zijn genomen conform een informatiebeveiligingsnorm, zoals de ISO 27001, ISO 27002 of de BIO. Het nu stellen om deze allemaal aan te tonen strookt niet met de (herziene) leidraad en is in de ogen van inschrijver niet proportioneel. Temeer omdat organisaties die een ISO 27001 certificaat hebben automatisch voldoen aan de inhoud van de niet certificeerbare BIO. Bovendien is ISO 27001 uitgebreider gelet op het feit dat ISO 27001 in tegenstelling tot de BIO ook eisen stelt aan het onderhouden en verbeteren van de maatregelen. Het is zelfs zo dat ISO 27001 veelal de voorkeur verkrijgt boven de BIO vanwege de mogelijkheid voor de (internationaal erkende) ISO 27001 certificering. Ook zijn de controls uit ISO 27002 hetzelfde als de controls in bijlage A van de ISO 27001 norm. Binnen de dienstverlening is het bovendien mogelijk om klantspecifieke maatregelen in te richten en dit stemmen we graag af tijdens de concretiseringsfase.

Vanuit deze redenering zijn wij van mening dat u deze eis nu onnodig en onevenredig zwaar maakt. Wij verzoeken u om te bevestigen dat het aantonen van één van de informatiebeveiligingsnormen volstaat en dat u TenderNed hierop aanpast. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, U dient in het bezit te zijn van ISO 27001 en 27002. Daarnaast dient u aan te tonen dat u voldoet aan de BIO.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
422

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, paragraaf 6.9, pagina 35

Vraag:

Ten aanzien van de in te dienen planning geeft u aan dat deze geen onderdeel is van de BPKV score-berekening, maar u hier mogelijk wel vragen over stelt tijdens de interviews. De hierop gegeven antwoorden gaan direct mee in de beoordeling van het interview en dit werkt zich uit in de BPKV-score.

Hoe gaat u ervoor zorgen dat de antwoorden gegeven op vragen over de planning niet doorwerken in de BPKV-score?

Antwoord:

Uw planning uploadt u bij het onderdeel prijs. Onderdeel prijs wordt pas geopend na de interviews.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
423

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, paragraaf 6.5, pagina 27

Vraag:

U geeft aan dat de gevolgen van het optreden van het externe risico en de kosten van de correctieve maatregelen van externe risico's voor rekening van de opdrachtgever komen. Inschrijver neemt in het risicodossier haar meest belangrijkste externe risico's op, inclusief beheersmaatregelen. Bij voorkeur passen wij preventieve in plaats van correctieve beheersmaatregelen toe. Echter is het ons onduidelijk voor wiens rekening de preventieve beheersmaatregelen zijn.

Klopt het dat alle maatregelen met betrekking tot externe risico's ten laste van opdrachtgever komen?

Antwoord:

De kosten voor de maatregelen van externe risico's zijn voor rekening van de gemeente Hoorn.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
424

Onderwerp:
Inschrijfleidraad 6.2

Vraag:

Inschrijver heeft geconstateerd dat de invulformulieren voor de prestatie-onderbouwing, het risicodossier en het kansendossier niet voldoen aan hetgeen gesteld in paragraaf 6.2. Meer specifiek betreft dit:

- Regelaafstand staat op 12 punten in plaats van regelaafstand 1;
- Marges links en rechts voldoen niet aan 2,5 cm;
- Anoniem invullen van de invulformulieren is niet mogelijk, want inschrijver moet naam en vestigingsplaats invullen. Bovendien neemt dit conflicterende aspect beantwoordingsruimte weg.

Kunt u de invulformulieren hierop aanpassen en opnieuw verstrekken?

Antwoord:

U dient de laats gepubliceerde invulformulieren te gebruiken voor uw inschrijving.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
425

Onderwerp:
Inschrijfleidraad, paragraaf 6.1

Vraag:

In de laatste alinea spreekt u over 'beide prijsdocumenten'. Inschrijver heeft slechts het 'Invulformulier Prijzenblad' ontvangen als bijlage van uw uitvraag. Kunt u bevestigen dat dit alleen het 'Invulformulier Prijzenblad' betreft?

Antwoord:

Nee dit is inclusief uw open begroting.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
426

Onderwerp:
Inschrijfleidraad, paragraaf 5.1 / Invulformulier Referenties

Vraag:

In het Invulformulier Referenties vraagt u inschrijver om de omvang van de opdracht in euro's te benoemen. Inschrijver mist de relevantie van deze

vraag vanuit de kerncompetenties en verzoekt dit te wijzigen naar het aantal gebruikers. Immers draagt dit bij aan het toetsen van de referentie(s) aan de kerncompetenties. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee. Het aantal gebruikers kunt u omschrijven bij Omschrijving van uw opdracht. De omvang van de totale opdracht dient u wel te benoemen.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
427

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, paragraaf 5.1

Vraag:

In kerncompetentie 2 vraagt u inschrijver aantoonbare ervaring te presenteren met een publieksrechtelijke organisatie. In de optiek van inschrijver verengt het woord 'publieksrechtelijke' de mogelijkheid om geschikte referenties aan te leveren in combinatie met de genoemde minimumomvang van 400 gebruikers. Bovendien is het juist van belang dat leverancier ervaring heeft met grotere organisatie met complexe omgeving met een grote diversiteit aan applicatietoepassingen. Hierin zijn publieksrechtelijke organisaties niet uniek en bovendien wordt onze optiek gesterkt door voorschrift 3.5F van de Gids Proportionaliteit met betrekking tot de technische bekwaamheid. Ook heeft u het leveren van een soortgelijke dienstverlening al afgedekt in kerncompetentie 1.

Wij verzoeken u het woord 'publieksrechtelijk' te schrappen uit kerncompetentie 2. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
428

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, paragraaf 3.1, fase 3

Vraag:

In fase 3 geeft u aan dat de mogelijkheden tot overname van personeel van de gemeente Hoorn gezamenlijk zijn onderzocht in deze fase. Eerder geeft u in paragraaf 2.3 aan dat overname van personeel geen recht of plicht is. Wat verwacht u van inschrijver op dit gebied?

Antwoord:

Overname van personeel is geen verplichting. Dit wordt nader besproken en onderzocht in de Concretiseringsfase.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
430

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, paragraaf 2.3

Vraag:

De overname van personeel is een recht dat medewerkers hebben vanuit de wet. U geeft hier echter geen inzicht in waardoor inschrijver het risico niet kan inschatten. Kunt u bevestigen dat dit eventueel van toepassing zijnde recht voor uw risico is en niet voor inschrijver?

Antwoord:

Dit is onderzocht en onze medewerkers hebben dit recht niet. Het risico is voor rekening van de gemeente Hoorn.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
431

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, paragraaf 2.3

Vraag:

Bij doelstelling 3 spreekt u over een hoge waardering van de gebruiker en opdrachtgever. Hoe gaat u deze vaststellen en waarom verhoudt zich dit tot de scope van de opdracht?

Antwoord:

Hiervoor mag u met een voorstel komen.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
432

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, paragraaf 2.2

Vraag:

Geeft aan dat de uitbestedingspartij moet blijven voldoen aan uw toenemende eisen of deze vanuit wet- en regelgeving. Het is voor inschrijver niet duidelijk wat dit betekent en dit zal noch voor opdrachtgever het geval

zijn. Om deze reden: kunt u bevestigen dat dit geen onderdeel uitmaakt van het plafondbedrag?

Antwoord:

Het aanpassen van uw dienstverlening aan nieuwe wet en regelgeving zit in het plafondbedrag.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
433

Onderwerp:

Begrippenlijst

Vraag:

In de begrippenlijst geeft u aan dat het volgende geen onderdeel is van het risicodossier: "risico's die Opdrachtnemer loopt cq in de scope vallen van de diensten van opdrachtnemer". Risico's die binnen de scope vallen kunnen buiten de sfeer van invloed van opdrachtnemer vallen, terwijl deze wel binnen de sfeer van invloed vallen van opdrachtgever. Hoe dient inschrijver hiermee om te gaan?

Antwoord:

Alleen externe risico's dient u op te nemen in het risicodossier.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
435

Onderwerp:

Paragraaf 6.11 Aanbodscope

Vraag:

De Aanbodscope mag maximaal 6 pagina's A4 bevatten. Mag inschrijver hiervoor een eigen format aanleveren? Zo ja, zijn hier nog voorwaarden aan verbonden, zoals lettertype, marges en regelafstand, zoals opgenomen voor GK1 t/m GK3 in paragraaf 6.2?

Antwoord:

Ja. Voor de aanbodscope gelden de regels van paragraaf 6.2.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
436

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, paragraaf 6.1

Vraag:

U geeft aan dat u na de initiële contractperiode een substantiële daling in de kosten verwacht bij verlenging van het contract. Om uw verwachtingen helder te hebben en om hierop in te kunnen spelen zijn wij benieuwd naar de onderbouwing achter deze uitspraak. Wat is uw achterliggende onderbouwing (SMART)?

Antwoord:

Voorbeeld; wij verwachten dat er een efficiëntere manier van onderling samenwerken wordt gerealiseerd welke tot een besparing leidt van de jaarlijkse kosten.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
442

Onderwerp:
GIBIT 20.12

Vraag:

Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, artikel 20.12 wordt niet aangepast. Bij ontbinding heeft u voldoende rechtsmiddelen om dit te laten toetsen.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
443

Onderwerp:
GIBIT 20.10

Vraag:

U heeft aangegeven dat de opdracht niet bestaat uit percelen. Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten?

Antwoord:

Nee artikel 20.10 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
444

Onderwerp:
GIBIT 17.3

Vraag:

1) Inschrijver verzoekt u in art. 17.3 te bepalen dat het Gebruiksrecht dat wordt verleend, behoudens andersluidende afspraken, niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zal zijn. Toelichting: overdraagbare en/of exclusieve en/of sublicentieerbare licenties zijn in de regel (veel) duurder dan licenties die niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zijn. Dit terwijl een ruimere licentie ook niet altijd nodig is voor het doel waar de Overeenkomst voor wordt aangegaan. Ook zullen leveranciers niet bereid respectievelijk bij machte zijn om dergelijke licenties te verlenen op hun standaardsoftware of op software van derden. Gebruikelijk is derhalve dat de licentie bij gebreke van andersluidende afspraken beperkt zal zijn zoals hierbij is voorgesteld door leverancier. Bent u hiertoe bereid?

2) Verveelvoudigen en/of openbaarmakingen zijn meestal niet noodzakelijk en in dit artikel wordt niet duidelijk wanneer dit wel het geval mocht zijn. De laatste zin dient derhalve te vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, artikel 17.3 wordt niet aangepast. In de Concretiseringsfase kan hierover voor de Nadere overeenkomst afspraken gemaakt worden.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
445

Onderwerp:
GIBIT 14.2

Vraag:

Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren:
Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar;
Bedrijfsaansprakelijkheid EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en EUR 2.500.000,-- per jaar?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 61.

Beantwoord op: 22-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
446

Onderwerp:
GIBIT 13.6

Vraag:

Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, artikel 13.6 wordt niet aangepast. een eventuele toekomstige overgang van onderneming is iets wat u met de nieuwe Leverancier dient af te spreken inclusief de daaraan gekoppelde verplichtingen.

Beantwoord op: 22-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
447

Onderwerp:
GIBIT 13.5

Vraag:

Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.

Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd?

Antwoord:

Nee, artikel 13.5 wordt niet aangepast. Zie ook beantwoording vraag 342, 343, 344 en 378.

Beantwoord op: 22-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

448

GIBIT 13.4

Vraag:

Bent u bereid verschillende caps op te nemen van:

- per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen;
- per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding;
- met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen.

In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt.

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 61.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
449

Onderwerp:
GIBIT 10.2

Vraag:

Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijs levert, namelijk dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.

Antwoord:

Nee, artikel 10.2 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
450

Onderwerp:
GIBIT 10.1 aanhef

Vraag:

Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en

kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspanssen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 339.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

451

Onderwerp:

GIBIT 8.12 sub ii)

Vraag:

Achterlopen in versie kan aanzienlijke beveiligingsrisico's meebrengen en tot hoge kosten leiden daarom dient deze termijn zo kort mogelijk te worden gehouden. En aan opdrachtnemer is het "opzettelijk achterlopen" in versies uiteraard niet toerekenbaar. Daarom verzoekt Inschrijver u de genoemde termijn te verkorten naar 6 maanden. Binnen 6 maanden is het mogelijk om updates en upgrades afdoende te testen.

Bovendien conflicteert dit artikel met clouddiensten. Het kenmerk van cloud is dat klanten alleen een dienst afnemen, waarbij de Cloud Service Provider continu (gedwongen) updates uitvoert voor al haar klanten.

Omwille van bovenstaande redenen verzoeken wij u dit artikel niet van toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Artikel 18.12 ii) wordt niet aangepast. Bij SaaS applicaties worden hierover in de nadere overeenkomsten aparte afspraken gemaakt.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

452

Onderwerp:

GIBIT 8.10

Vraag:

Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een

maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":

Antwoord:

Nee artikel 8.10 wordt niet aangepast. Dat u zich maximaal inspannt is het minimale wat wij van u mogen verwachten.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

453

Onderwerp:

GIBIT artikel 7.10

Vraag:

Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord:

Nee, artikel 7.10 wordt niet aangepast. In een implementatieplan zal u een paragraaf moeten opnemen hoe de acceptatieprocedure verloopt en wanneer er een acceptatie afgerond wordt.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

454

GIBIT Artikel 7.5

Vraag:

De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, artikel 7.5 wordt niet aangepast. Ook het recht op schadevergoeding wordt niet geschrapt. Zie ook beantwoording vraag 332.

Beantwoord op: 22-02-2021**Label:** Juridisch