

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

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Informatiebijeenkomst 3 februari

Vraag:

In uw Inschrijvingsleidraad geeft u aan dat er op 3 februari een Informatiebijeenkomst gaat plaatsvinden. Op welke wijze kunnen wij ons hiervoor aanmelden en met hoeveel deelnemers per organisatie mogen wij dit doen? Kunt u tevens aangeven op welk tijdstip deze bijeenkomst gehouden gaat worden?

Alvast dank voor uw reactie.

Antwoord:

In de Inschrijfleidraad staat;
Wij nodigen u uit om uw onderneming via TenderNed aan te melden voor de informatiebijeenkomst. Deze zal in verband met corona gehouden worden met behulp van Microsoft Teams. U kunt met maximaal twee personen deelnemen aan deze bijeenkomst.

Via TenderNed, bedoelen wij TenderNed/berichten. De informatiebijeenkomst wordt gehouden op 3 februari van 11:30 tot uiterlijk 12:30. Het stellen van inhoudelijke vragen is niet mogelijk. Dit kan alleen via TenderNed/vragen.

Beantwoord op: 26-01-2021
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
12 Mogelijkheid tot het stellen van vragen

Vraag:

In de door u gepubliceerde informatie ontbreekt nog enige detail informatie die benodigd is om een correcte en vergelijkbare aanbieding te doen. Wij, en ook onze concullega's, zullen hierover dan ook de nodige vragen stellen. Deze informatie zal ongetwijfeld nog enige verduidelijking behoeven. U biedt echter niet de ruimte voor het stellen van vragen naar aanleiding van de eerste NvI. Wij willen u verzoeken een tweede vragen moment in de planning op te nemen ten einde aanbieders in de gelegenheid te stellen

aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de eerste NvI?

Antwoord:

Wij geven u conform de inschrijfleidraad doorlopend de mogelijkheid tot het stellen van vragen. Afhankelijk van de belangrijkheid zullen wij bij het beantwoorden hierover meteen een nieuwe nota van inlichtingen publiceren. Daarom verzoeken wij u hierbij de vragen zo spoedig mogelijk te stellen.

Beantwoord op: 01-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Oracle

Vraag:

Wij hebben enkele Oracle specifieke vragen:

- 1) Hoeveel Oracle databases draaien op deze PROC-licentie, onderverdeeld in test, acceptatie en productie omgevingen?
- 2) Hoe groot zijn deze database omgevingen qua storage (in GB)?
- 3) Hoeveel gebruikers loggen in op de Oracle omgevingen?
- 4) Wordt er alleen gebruik gemaakt van standaard vendor applicaties of zijn er ook maatwerk oplossingen ontwikkeld op de Oracle omgeving?
- 5) Welke Oracle versies zijn momenteel geïnstalleerd m.b.t. WebLogic en databases?
- 6) Is de scope uitsluitend een migratie naar andere hardware of tevens een upgrade naar hogere software versies van de diverse componenten?
- 7) Wat is het patchbeleid op Oracle (1x per jaar of 4x per jaar)?
- 8) Zijn er aanvullende wensen voor de toekomstige situatie m.b.t. high availability of uitwijk omgevingen op Oracle niveau?

Antwoord:

- 1) Er zijn momenteel 18 productie- en 18 testdatabases in gebruik.
- 2) De storage omvang bedraagt 1.4 TB.
- 3) Er zijn 150 gebruikers.
- 4) Alle databases zijn door leveranciers aangeleverd.
- 5) De huidige Oracle versie is Oracle 12 maar gaat binnenkort over naar

Oracle 19. Er is een uitzondering, dit betreft een Oracle 9 Express Edition database. Deze wacht op een nieuw BOR pakket. Weblogic is nu versie 12.2.1.4

6) De scope betreft zowel hardware als upgrades naar hogere software versies. Momenteel is er een migratie gaande van Oracle 12 naar Oracle 19. De verwachting is dat deze migratie is afgerond voordat de aanbesteding is gegund.

7) Normaal een keer per jaar tenzij er een risico is.

8) Uitwijk dient door de Opdrachtnemer te worden gerealiseerd.

Beantwoord op: 04-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Anoniem indienen

Vraag:

Dient de aanbodsrange ook anoniem te worden gemaakt bij indiening?

Antwoord:

Ja. Hierop zal de inschrijfleidraad worden aangepast.

Beantwoord op: 04-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.

15

Onderwerp:

GK1

Vraag:

In paragraaf '6.3 Prestatie-onderbouwing (GK1)' p23 Inschrijfleidraad wordt gevraagd om de daar gegeven nummering exact aan te houden. Er worden echter 7 items benoemd, waarvan onduidelijk is hoe deze zich verhouden tot de 5 doelstelling en de door de Opdrachtnemer in te vullen Bewerking.

Vraag: wat wordt bedoeld met de aan te houden nummering in paragraaf 6.3?

Antwoord:

Het betreft de 5 doelstellingen onder paragraaf 2.3 Doelstellingen en hun nummering. De eerste 6 opsommingen onder Prestatie-onderbouwing (GK1) kunt u negeren of vervangen door de eerder genoemde 5 doelstellingen. De zevende, laatste, opsomming dient u op te vatten als lopende tekst in plaats van een opsomming, betreffende een invulinstructie.

Beantwoord op: 08-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 16
Onderwerp: Netwerkdiensten

Vraag:

U beschrijft operationele regie over GT vast. Kunt u aangeven 2wat u in dit verband verstaat onder operationele regie?

Antwoord:

Onder operationele regie verstaan we alle contacten, vragen, opdrachten en aansturing t.a.v. de GT Vast leverancier en daaraan gerelateerde functionaliteit.

Beantwoord op: 10-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 17
Onderwerp: 3 technische applicatiebeheer

Vraag:

U beschrijft: Koppelingen met (in de toekomst ook met Westfriesland), onder andere, maar niet beperkt tot:

- Exchange-omgevingen
- Teams
- Active Directory

Kunt u concreet beschrijven wat u van inschrijver verwacht, inschrijver heeft hier nog geen duidelijk beeld van?
"

Antwoord:

Het betreft hier het configureren en implementeren van eventuele koppelingen (o.a. ADFS, B2B connector), (ook met externe organisaties) op het gebied van o.a. Exchange, Teams en AD. Met als doel om samenwerking met externe partners mogelijk te maken, zoals de gemeentes in de regio Westfriesland.

Beantwoord op: 10-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 18
Onderwerp: Integratiediensten

Vraag:

U geeft aan dat de volgende integratiediensten in scope zijn:

- Mobiel
- Printing
- Intranet
- Diverse gekoppelde applicaties
- ADFS
- Verbinden van applicaties.

Inschrijver heeft de volgende vragen:

Vraag 1. Kunt u per dienst beschrijven wat u van inschrijver verwacht?

Vraag 2. u beschrijft diverse gekoppelde applicaties. Kunt u aangeven welke applicaties dit zijn?

Vraag 3. Verbinden van applicaties. Kunt u aangeven voor welke applicaties dit geldt?

Antwoord:

Antwoord Vraag 1. Per dienst verwachten wij volledig technisch applicatiebeheer en regievoering t.a.v. leveranciers.

Antwoord Vraag 2 en 3. Nee, dit kan structurele koppelingen en incidentele koppelingen betreffen.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Integratiediensten

Vraag:

"U beschrijft in het scope document wat u verstaat onder integratiediensten. Onduidelijk voor inschrijver is echter wat u van inschrijver verwacht.

Vraag: Kunt u eenduidig beschrijven wat u van inschrijvers verwacht m.b.t. de integratiediensten?"

Antwoord:

Van inschrijvers verwachten wij al het technisch applicatiebeheer, aangevuld met aansturing en regie op leveranciers t.b.v. integratie vraagstukken en functionaliteit.

Beantwoord op: 11-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 1. applicatie overzicht

Vraag:

In bijlage 1 van de bijlage ict landschap hoorn is het applicatieoverzicht

opgenomen. Inschrijver heeft hierover de volgende vragen:

Vraag 1: Kunt u per applicatie aangeven of de applicatie input levert aan een andere applicatie en zo ja op welke wijze dit gebeurd. Inschrijver wil inzicht krijgen in de applicatiekoppelingen

Vraag 2: Is er voor elke applicatie een technisch testplan aanwezig?

Vraag 3: Is er voor elke applicatie een functioneel testplan aanwezig?

Vraag 4: Indien een applicatie een update of upgrade heeft gehad dient deze functioneel getest te worden. Functioneel testen is een verantwoordelijkheid die bij uw organisatie ligt. Kunt u het proces beschrijven hoe de samenwerking tussen inschrijver en gemeente Hoorn er uit ziet om een applicatie functioneel getest te krijgen. Inschrijver wil inzicht krijgen in de inspanning die vanuit zijn organisatie benodigd is.

Antwoord:

Vraag 1. Zie fig. 3 in paragraaf 2.4 in het zelfde document.

Vraag 2. Nee. Dit is de verantwoordelijkheid van de applicatieleverancier.

Vraag 3. Nee.

Vraag 4. Nee. In de Concretiseringsfase wordt uw voorstel met ons besproken.

Beantwoord op: 11-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 1. applicatie overzicht

Vraag:

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

Vraag 1: Mogen alle applicaties door inschrijver geïnstalleerd en beheerd worden? Inschrijver weet vanuit andere gemeentelijke trajecten dat een aantal applicatieleverancier hier niet mee akkoord gaan.

Vraag 2: Indien een aantal applicaties niet door inschrijver beheerd en geïnstalleerd mogen worden, kunt u dit dan per applicatie in de applicatielijst aangeven?

Vraag 3: Zijn er installatie handleidingen aanwezig voor de applicaties die door inschrijver geïnstalleerd en beheerd moeten worden? Zo niet hoe gaan inschrijver en aanbestedende dienst met elkaar om?

Vraag 4: Welke overdracht, ondersteuning en opleiding verzorgd u naar de inschrijver m.b.t. applicaties gedurende het transitietraject? "

Antwoord:

Vraag 1. Nee

Vraag 2. Dit gaat met name om de applicaties welke worden genoemd in fig. 3 en 4 , paragraaf 2.4 van hetzelfde document.

Vraag 3. Nee. Inschrijver voert regie op de applicatie leverancier om desgewenst aan installatie handleidingen te komen.

Vraag 4. Overdracht zal worden afgestemd in de concretiseringsfase. Ondersteuning zal indien noodzakelijk in samenspraak plaatsvinden met (functioneel) applicatiebeheer van aanbestedende dienst. Opleiding lijkt niet noodzakelijk maar kan besproken worden in de concretiseringsfase.

Beantwoord op: 11-02-2021

Label: Inhoud

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.

23

Onderwerp:

Bijlage Scope.pdf, definities en hoofdstuk 3

Vraag:

Met betrekking tot technisch applicatiebeheer: Kunt u aangeven wie een update/upgrade van een applicatie initieert? Kunt u het proces omschrijven hoe dit in samenwerking gebeurt?

Antwoord:

Een update/upgrade wordt in principe door een functioneel beheerder of een Informatiemanager geïnitieerd. Ook een leverancier kan hier om vragen. Deze verzoeken zullen via een change management proces plaatsvinden.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage Scope.pdf, definities en hoofdstuk 3

Vraag:

Met betrekking tot technisch applicatiebeheer: Als blijkt dat ondersteuning benodigd is van een applicatieleverancier. Hoe gaan inschrijver en aanbestedende dienst met elkaar om en wie is verantwoordelijk voor de kosten van de inzet van de applicatieleverancier?

Antwoord:

Technisch applicatiebeheer valt onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver. Eventueel benodigde ondersteuning van een applicatieleverancier met bijbehorende kosten voor deze inzet valt onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Bijlage Scope.pdf, definities en hoofdstuk 3

Vraag:

Mogen wij ervan uitgaan dat aanpassingen en upgrades van backend applicaties altijd als niet standaard wijziging behandeld worden?

Antwoord:

Nee, hier mag u niet vanuit gaan.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Bijlage Scope.pdf, definities en hoofdstuk 3

Vraag:

Kunt u aangeven hoe vaak applicaties geupgraded moeten worden?

Antwoord:

Nee, dit is niet specifiek te beschrijven. Dit zal afhangen van o.a. wettelijke voorschriften, applicatieleverancier en functionele behoeften.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage Scope.pdf, definities en hoofdstuk 3

Vraag:

U geeft aan dat het technisch applicatiebeheer volledig binnen de scope valt. Inschrijvers hebben echter niet de kennis van alle applicaties. Daarnaast mogen inschrijvers ook niet in alle gevallen zelf de applicatie-upgrades uitvoeren, zeker niet van de backend-componenten. Hoe moeten inschrijvers met dit gegeven omgaan?

Antwoord:

Wanneer inschrijver zelf niet de applicatie-upgrades mag uitvoeren of wanneer deze niet over de juiste kennis beschikt valt regievoering op de uitvoering hiervan onder verantwoordelijkheid van de inschrijver.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage Scope.pdf, definities en hoofdstuk 3

Vraag:

U geeft aan dat het technisch applicatiebeheer volledig binnen de scope valt. Mogen inschrijvers er vanuit gaan dat alle instructies voor applicatie upgrades beschikbaar worden gesteld door de applicatieleverancier en dat inschrijvers alleen verantwoordelijk zijn voor de uitvoering.

Antwoord:

Inschrijver is verantwoordelijk voor technisch applicatiebeheer. Wanneer inschrijver niet over voldoende kennis beschikt om de upgrades uit te voeren dient regievoering hierop zorg te dragen voor een juiste uitvoering.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn.pdf, pagina 6

Vraag:

Kan de gemeente de afhankelijkheid voor RDS of een vergelijkbare oplossing aangeven? Met andere woorden welke applicaties dienen in de nieuwe situatie nog via een shared desktop oplossing ontsloten te worden en hoeveel gebruikers maken hiervan gebruik?

Antwoord:

Bijlage 3 van hetzelfde document geeft de applicaties weer welke worden ontsloten via de RDS. Uiteindelijk moeten deze applicaties worden vervangen door (bij voorkeur) een SaaS variant. Voor de nieuwe situatie mag inschrijver een voorstel doen.
Op dit moment zijn er nog 200 gebruikers actief op de RDS omgeving.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn.pdf, pagina 6

Vraag:

U schrijft: "WIFI (access points) wordt op dit moment verzorgd door Wifinity en is vanaf 31 mei 2023 een onderdeel van de aanbesteding."
Vraag: welke dienstverlening verwacht u van inschrijver en dient het vervangen van wifi onderdeel uit te maken van de inschrijving en budget?

Antwoord:

Wij verwachten regievoering door inschrijver op Wifinity en de vervanging van WiFi dient vanaf 31 mei 2023 onderdeel uit te maken van de inschrijving en het budget.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn.pdf, pagina 5

Vraag:

U beschrijft dat de gemeente op dit moment gebruik maakt van Wifi as a service. Graag ontvangen wij een overzicht van het aantal en type Accespoints en de dienstverlening die hierbij geleverd wordt?

Antwoord:

Er wordt gebruik gemaakt van 84 Access points, type Ruckus R500. Zoals beschreven, WiFi as a Service, volledig uitbesteed.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Bijlage ICT landschap Hoorn.pdf, pagina 5

Vraag:

Teneinde een passende aanbieding te doen ontvangen wij graag een detail overzicht van de huidige Netapp storage?

Antwoord:

Gemeente Hoorn heeft 5 NetApp controllers, geconfigureerd in drie delen. Twee controllers in Hoorn (beide FAS2554) vormen een controller pair. Twee controllers in Wognum vormen een controller pair. Een vijfde controller bestaat uit alleen een losse controller.

In Hoorn zijn 40 SAS disken van 1 TB, 24 BSAS disken van 2 TB en 8 SSD disken gekoppeld aan de controllers. De controllers draaien NetApp 9.1P16. Er zijn alleen ethernet netwerk aansluitingen in gebruik, hiermee wordt iSCSI en SMB file sharing gerealiseerd. In Wognum is dezelfde opbouw gerealiseerd.

Aan de losse controller zijn 48 FSAS disken van 4 TB gekoppeld en er is alleen iSCSI toegang.

Ten behoeve van uitwijk en failover doeleinden worden in Hoorn en Wognum twee SVMs online gespiegeld. Voor back-up doeleinden wordt vanuit CommVault IntelliSnap met snapshots en snapmirrors data veilig gesteld en met snapvault data gekopieerd naar de losse controller.

Voor event reporting en beheer draait OnCommand Unified Manager.

Beantwoord op: 10-02-2021

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.
35

Onderwerp:
Bijlage ICT landschap Hoorn.pdf, pagina 9

Vraag:

U schrijft: "De gemeente werkt nu met een RTO van 4 uur. In de concretiseringsfase wordt in de SLA vastgelegd aan welke eisen op het gebied van RTO en RPO de leverancier moet voldoen." Voor het bepalen van de nieuwe infrastructuur is het echter van groot belang de eisen met betrekking tot RTO en RPO duidelijk te hebben aangezien een wijziging hiervan impact heeft op de prijs. Dient inschrijver voor haar aanbieding uit te gaan van een RTO van 4 uur? Van welke RPO dienen wij vanuit te gaan?

Antwoord:
U dient uit te gaan van een RPO van 1 uur.

Beantwoord op: 16-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage ICT landschap Hoorn.pdf, pagina 5

Vraag:

Hoeveel Oracle Database Standard Edition licenties heeft de gemeente ?

Antwoord:

Gemeente Hoorn gebruikt 2 x Oracle Database Standard Edition 2 licenties.

Beantwoord op: 11-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Bijlage - Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Onder overwegingen is de opsomming a t/m d hetzelfde als e t/m h met dien verstande dat de laatste set op sommige onderdelen is ingevuld. Dit is vermoedelijk abusievelijk op deze wijze opgenomen. Graag uw bevestiging welke tekst in de concept verwerkersovereenkomst komt te staan.

Antwoord:

Een ingevulde opsomming van a t/m d wordt opgenomen in de Verwerkersovereenkomst. De bijlage is hierop aangepast.

Beantwoord op: 08-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage - Verwerkersovereenkomst Artikel 4.2

Vraag:

"Inschrijver zou graag artikel 4.2 op navolgende wijze willen herformuleren:
""Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij en voor zover de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.""

Toegevoegd zijn de woorden ""en voor zover"" in de laatste zin. Dit om de proportionaliteit te waarborgen. Kan gemeente Hoorn hiermee instemmen?"

Antwoord:

Nee. De gepubliceerde Verwerkersovereenkomst is de standaard Verwerkersovereenkomst van de VNG. Gelet op het aantal leveranciers dat zich aan deze standaard heeft gecommitteerd geeft aan dat aanpassing niet noodzakelijk is. Ook heeft u niet aangetoond waarom het niet aanpassen van

de laatste zin disproportioneel zou zijn.

Beantwoord op: 08-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Publieksrechtelijke entiteit

Vraag:
Ziet u een Academisch ziekenhuis als een publieksrechtelijke entiteit?

Antwoord:
Ja.

Beantwoord op: 08-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Betreft hoofdstuk 5.1, kerncompetentie 2

Vraag:
Wij hebben publieksrechtelijke entiteiten met rond de 200 en 300 gebruikers. Bent u genegen om kerncompetentie 2 te verlagen naar 300?

Antwoord:
Nee. Kerncompetentie 2 blijft ongewijzigd omdat deze voldoet aan de proportionaliteitsnorm van maximaal 60%.

Beantwoord op: 09-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Inschrijfleidraad p.20 Bewijsstukken direct of op verzoek

Vraag:
U schrijft bij Kwaliteitszorg, informatiebeveiliging en Duurzaamheid dat, door ondertekening van het UEA inschrijver verklaart te voldoen aan de geschiktheidseis. Bij de tabel op pagina 20 schrijft u echter: "Samenvattend dient Inschrijver de volgende bewijsstukken Geschiktheidseisen direct bij zijn Inschrijving mee te zenden" en daar noemt u onder andere de bewijsmiddelen voor bovenstaande geschiktheidseisen. Dient inschrijver deze bewijzen nu wel of niet direct bij de inschrijving mee te sturen?

Antwoord:

U dient deze direct bij uw inschrijving in te dienen.

Beantwoord op: 10-02-2021
Label: Proces

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Inschrijfleidraad p. 36, Beoordelingsteam

Vraag:

U schrijft dat het beoordelingsteam uit 5 personen bestaat, maar u somt er 6 op. Wij nemen aan dat de procesmanager geen onderdeel is van het beoordelingsteam, maar het beoordelingsproces begeleidt. Is deze aanname correct? Zo niet, kunt u de schijnbare inconsistentie uitleggen?

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit 6 personen. Inschrijfleidraad is hierop aangepast.

Beantwoord op: 10-02-2021
Label: Proces

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.
44

Onderwerp:
Bijlage Scope en Bijlage ICT landschap

Vraag:

Binnen de omgeving van de Gemeente Hoorn wordt gebruik gemaakt van onder andere Oracle en MS SQL databases. Worden de hiervoor benodigde licenties geleverd door de Gemeente Hoorn of is het leveren van deze licenties onderdeel van de levering?

Antwoord:

Het leveren van deze licenties is onderdeel van de levering.

Beantwoord op: 11-02-2021

Label: Inhoud

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 aanbodsoplossing 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.

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.

47

Onderwerp:

Inschrijfleidraad par. 6.13 - implementatiekosten

Vraag:

"De kosten van deze fase mogen niet meer bedragen dan € 500.000,00 en mag u de eerste 4 jaar na 1 juli 2022 in gelijke jaartermijnen in rekening brengen."

Is het een verplichting om de kosten in gelijke termijn in rekening te brengen, of is het ook toegestaan de implementatiekosten in een keer in rekening te brengen na afloop van de implementatie.

Antwoord:

Nee het is een verplichting om de implementatiekosten in 4 gelijke delen in rekening te brengen.

Beantwoord op: 10-02-2021**Label:** Contract**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.

50

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap, p. 4 Applicatielandschap

Vraag:

""In bijlage 2 is een overzicht van applicaties opgenomen waarover in de concretiseringsfase afgesproken moet worden of deze kunnen worden uitgezet of dat de toekomstig leverancier hiervoor een eigen applicatie of oplossing kan gebruiken."

Deze beslissing heeft uiteraard een impact op de inschrijfprijs. Mag deze aangepast worden op dit onderdeel, afhankelijk van de uitkomst van de concretiseringsfase? Zo niet, hoe dienen inschrijvers dit in de inschrijfprijs te vewerken?

Antwoord:

Neen. U heeft hierin zelf de keuze.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, p. 24, Aanbodscope (basisplan)

Vraag:

"U schrijft hier: "De oplossingsrichting (Aanbodscope) hoeft pas in de Concretiseringsfase bekend te worden gemaakt." Verderop in de alinea schrijft u "De Aanbodscope dient gezamenlijk met het Prijzenblad te worden ingediend en wordt dus pas gezien na het openen van de digitale kluis." en dat een inschrijving zonder aanbodscoop als ongeldig wordt gezien. Kunt u, voor de zekerheid, bevestigen dat de Aanbodscope bij Inschrijving moet worden ingediend en geupload moet worden bij het Prijzenblad?"

Antwoord:

De oplossingsrichting (Aanbodscope) dient u bij het onderdeel Prijs in te dienen. Dit document wordt pas ingezien nadat de kwaliteitseisen zijn beoordeeld en besproken tijdens de Concretiseringsfase. Deze vormt geen

onderdeel van de BPKV. Tekst is in de Inschrijfleidraad aangepast.

Beantwoord op: 10-02-2021
Label: Proces

Ref.nr. 52
Onderwerp: Bijlage ICT landschap, p. 6, par. 2.2.2.

Vraag:
"WIFI (access points) wordt op dit moment verzorgd door Wifinity en is vanaf 31 mei 2023 een onderdeel van de aanbesteding." Houdt dit in dat Inschrijver de prijs hiervoor ook al mee dient te nemen in zijn inschrijfprijs?

Antwoord:
Dit is juist, inschrijver dient dit mee te nemen in zijn inschrijfprijs.

Beantwoord op: 11-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 53
Onderwerp: Bijlage ICT landschap - nieuwe digitale werkplek

Vraag:
"De gemeente heeft in 2019/2020 een nieuwe digitale werkplek uitgerold op basis van Windows 10 en Microsoft 365." Heeft u dit zelf uitgevoerd, of is hier een externe partij bij betrokken geweest? In dat laatste geval, welke partij en in welke rol?

Antwoord:
Dit is uitgevoerd in samenwerking met twee externe partijen. Deze partijen verzorgden consultancy, ontwerp, technische projectleiding en een deel uitvoering.

Beantwoord op: 11-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 54
Onderwerp: Bijlage ICT Landschap - veiligheidsregio NHN

Vraag:
In paragraaf 2.2.4, wordt aangegeven dat de verkeersregelininstallaties worden aangestuurd door de veiligheidsregio NHN en dat verbindingen hiervoor lopen over het netwerk van de gemeente. Kunt u nader toelichten hoe de veiligheidsregio NHN gebruik maakt van de gemeentelijke verbindingen, is

er bijvoorbeeld toegang gefaciliteerd op basis van VPN's of anderszins en hoe wordt dit verkeer gescheiden van het gemeentelijke verkeer?

Antwoord:

Dit netwerk is separaat opgebouwd uit VPN's en wordt uiteindelijk afgesloten op de firewall van aanbestedende dienst.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
55

Onderwerp:
GIBIT 21 lid 3

Vraag:

verwijderen: ", tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert" Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor rekening van de leverancier worden gebracht, moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. Indien de tekortkoming zodanig is dat de leverancier schadevergoedingsplichtig is, zullen eventueel ook de kosten kunnen worden gevorderd van de controle. Het is onredelijk dit bij voorbaat ongeclausuleerd op te nemen.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. Deze zin staat niet Art. 21.3 GIBIT 2020.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
56

Onderwerp:
GIBIT 21 lid 4

Vraag:

toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk" Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. Er staat "alle redelijkerwijs te verwachten medewerking" . Hiermee is

dit afgedekt.

Beantwoord op: 10-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
57

Onderwerp:
GIBIT 20 lid 1

Vraag:

wederkerig maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (....)" Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee artikel 20.1 GIBIT 2020 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 10-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
58

Onderwerp:
GIBIT 15 lid 5

Vraag:

laten vervallen Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW.

Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee. De GIBIT 2020 is uitgebreid juridisch getoetst.

Beantwoord op: 10-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
59

Onderwerp:
GIBIT 14 lid 2

Vraag:

Schrappen Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee, artikel 14.2 wordt niet geschrapt.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
60

Onderwerp:

GIBIT 13 lid 6

Vraag:

Laatste zin schrappen Aanbieder kan dit risico niet inschatten en wenst dit dan ook te laten vallen onder de aansprakelijkheidsbeperking. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee. Voor artikel 13.6 geldt dat de inschrijver zelf heel goed kan overzien aan welke sociaal-/fiscale verplichtingen zij met betrekking tot haar personeel dient te voldoen. Indien een beperking op deze vrijwaring zou worden opgenomen, zou inschrijver de facto een ondernemingsrisico op de aanbestedende dienst afwentelen. Dat is niet redelijk.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
61

Onderwerp:

GIBIT 13 lid 4

Vraag:

Het voorgestelde maximumbedrag is buitengewoon hoog. Tien maal de jaar vergoeding per gebeurtenis en een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar is buitengewoon hoog en staat niet in verhouding tot de opdrachtwaarde. Opdrachtnemer stelt voor de aansprakelijkheid te beperken tot 500k per gebeurtenis en een maximum van 1 miljoen per jaar. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. Artikel 13.4 wordt aangepast tot één (1) maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000,00 per jaar.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
62

Onderwerp:
GIBIT 12 lid 2

Vraag:

Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. Dit artikel gaat niet over besprekingen met uw klanten. Het gaat over het delen van kennis en ervaringen in een door u aangeboden platform.

Beantwoord op: 10-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
63

Onderwerp:
GIBIT 9 lid 7

Vraag:

Laten vervallen Dit artikel is te specifiek toegespitst op zuivere ICT diensten. Staat u open voor een algemener indexcijfer zoals de index voor Consumentenprijzen?

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, artikel 9.7 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 10-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
64

Onderwerp:
GIBIT 3 lid 2 i

Vraag:

Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, de doelstellingen zijn beschreven in de Inschrijfleidraad.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
65

Onderwerp:
GIBIT 1 lid 4

Vraag:

suggestie: verwijderen Beschikbaarheid hoort overigens niet thuis in algemene voorwaarden en moet afhankelijk van de dienst gedefinieerd worden in de Overeenkomst / service level agreement.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, dit is een begrip welke terugkomt in de samen met u op te stellen Overeenkomst en SLA.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Inschrijfleidraad Outsourcing ICT (Paragraaf 2.3 blz. 11)

Vraag:

U schrijft hier "Wij willen dat de tooling die Inschrijver gerbuikt naadloos aansluit bij de tooling die wij gebruiken". Kunt u aangeven welke tooling u ingebruikt heeft zodat wij hierop kunnen aansluiten?

Antwoord:

Zie paragraaf 2.3 blz. van hetzelfde document: "Wel verwachten we een naadloze integratie tussen de systemen van de leverancier en de gemeente. Dit betreft Topdesk."

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:
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.

68

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn (paragraaf 2.2.4, blz. 8 SIEM/SOC)

Vraag:

Maakt u op dit moment gebruik van een SIEM/SOC? Zo ja kunt u aangeven welke SIEM oplossing u gebruikt en waar het SOC belegd is?

Antwoord:

Neen, op dit moment wordt er geen gebruik gemaakt van een SIEM/SOC voorziening.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn (paragraaf 2.2.4)

Vraag:

In paragraaf 2.2.4 beschrijft u: De scan straat wordt gehost door SSC DeSom waar ook de housing voor de uitwijk van het gehele datacenter geregeld is.

Deze gebruiken we voor het digitaliseren van de binnenkomende post.
Verkeersregelinstallaties worden aangestuurd door de veiligheidsregio NHN.
Verbindingen hiervoor lopen over het netwerk van de gemeente.

Vraag 1: Kunt u aangeven welke ICT diensten en bijbehorende hardware en software op locatie SSC De Som blijven staan?

Vraag 2: Kunt u aangeven of inschrijver een relatie krijgt met SSC De Som en zo ja, kunt u aangeven welke werkzaamheden van inschrijver verwacht worden?

Antwoord:

Vraag 1. Zie bijlage 4, Overzicht infrastructuur. Het rechter deel van de plaat staat in Wognum bij SCC DeSom.

Vraag 2. Nee, er ontstaat geen relatie met SCC DeSom.

Beantwoord op: 12-02-2021

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 aanname is correct.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn (MS Teams)

Vraag:

op blz. 7 geeft u aan dat: Ten behoeve van het aanmaken van teams is in co-creatie met een leverancier (Ilionx) een oplossing ontwikkeld die teams op basis van een sjabloon aanmaakt, zodat bij de uitrol van Teams rekening wordt gehouden met informatiebeheer en informatieveiligheidsvereisten.

Vraag 1: blijft deze activiteit bij Ilionx liggen of verwacht u dat dit door inschrijver opgepakt wordt. Indien het laatste kunt u dan concreet

beschrijven wat de werkzaamheden inhouden en hoe vaak deze voorkomen?

Vraag 2: Indien de werkzaamheden bij Ilionx blijven liggen, kunt u dan aangeven of er een samenwerking noodzakelijk is tussen inschrijver en Ilionx en wat deze samenwerking inhoudt?

Antwoord:

Vraag 1. Dit zal door Ilionx worden uitgevoerd.

Vraag 2. Inschrijver voert regie op Ilionx.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage scope (Office 365)

Vraag:

Kunt u aangeven welke office 365 licentie u afneemt?

Dit omdat er verschillende bundels zijn die verschillende Microsoft producten bevatten.

Antwoord:

Gemeente Hoorn neemt Microsoft 365 E3 en F3 af. Naast deze bundels nemen wij af:

STREAM

FLOW_PER_USER

POWER_BI_PRO

Forms_Pro_USL

WINDOWS_STORE

FLOW_FREE

MICROSOFT_BUSINESS_CENTER

FORMS_PRO

EXCHANGESTANDARD

POWER_BI_STANDARD

TEAMS_EXPLORATORY

EMS

Forms_Pro_AddOn

RMSBASIC

VISIOONLINE_PLAN1

PROJECTPROFESSIONAL

RIGHTSMANAGEMENT_ADHOC

Beantwoord op: 12-02-2021
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.
74

Onderwerp:
Bijlage scope Netwerkdiensten

Vraag:

Bij Netwerkdiensten geeft u het volgende aan: Sommige netwerkdiensten zijn nu nog gecontracteerd bij verschillende leveranciers. Hoorn wil dat de leverancier van de uitbesteding de operationele regie gaat voeren over de uitvoering van deze contracten.
Inschrijver heeft hierover de volgende vragen:
Vraag 1: Kunt u aangeven welke netwerkdiensten zijn gecontracteerd bij welke leverancier, wat hier de looptijd van is en wat de servicelevels zijn?
Vraag 2: Kunt u per leverancier aangeven wat u verstaat onder operationele regie en wat u van inschrijver verwacht?"

Antwoord:

Vraag 1. De contracten zijn opgenomen in het contractenoverzicht inclusief looptijd. De servicelevels worden nader besproken in de Concretiseringsfase.
Vraag 2. Nee. Van u als expert mogen wij verwachten dat u dit weet.

Beantwoord op: 12-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

75 Bijlage Scope hardware en software

Vraag:

In de scope beschrijving geeft u aan dat onder andere de switches end of life en end of support zijn en dat licenties nodig zijn voor o.a. database management, besturingssystemen, etc..

Wilt u de benodigde hardware en software producten kopen, waarbij de investering wordt uitgesmeerd over de looptijd van het contract of wilt u de producten afnemen in de vorm van as a service waarbij u bij einde contractdatum geen gebruiksrecht meer heeft?

Antwoord:

Wij willen de producten afnemen in de vorm van "As a Service".

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn Wifi

Vraag:

In paragraaf 2.2.2 geeft u aan dat de WiFi Accesspoints vanaf 31 maart 2023 onderdeel van de aanbesteding zijn. Inschrijver heeft hierover de volgende vragen:

Vraag 1: Koopt u de accesspoints en wordt de investering uitgesmeerd over de looptijd 1 juni 2023 tot en met 31 augustus 2025 of wilt u WiFi als een service afnemen, waarbij inschrijver per einde contract de accesspoints weghaald

Vraag 2: Indien u WiFi as a Service wilt afnemen is dan het einde contractdatum 31 augustus 2025 of wilt u voor de WiFi een langere looptijd afsluiten omdat de ingangsdatum ook later in gaat?

Antwoord:

Vraag 1. Wifi as a Service.

Vraag 2. Dat mag een langere looptijd zijn.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage scope firewall

Vraag:

Kunt u per locatie aangeven welk merk en type firewall u heeft, hoeveel firewall ruls geconfigureerd zijn en welke functionaliteit de firewall nog

meer vervult

Antwoord:

Twee Firewalls (Active/Standby}
Locatie Hoorn 1x Fortigate 500 E
Locatie Wognum 1x Fortigate 500 E

210 Firewall rules

Er wordt gebruik gemaakt van IPsec VPN verbindingen, getermineerd op de firewall.

De volgende Security Profiles zijn actief:

AntiVirus
Intrusion prevention
Web Filter
Application Control
SSL/SSH Inspection

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
78

Onderwerp:

Bijlage scope Accessswitches

Vraag:

Kunt u merk, type aantal poorten en soort poorten, en aantal accessswitches per locatie aangeven die u heeft en kunt u aangeven welke switches end of life en end of support zijn?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 79.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
79

Onderwerp:

Bijlage scope Coreswitches

Vraag:

Kunt u merk, type aantal poorten en soort poorten, en aantal coreswitches per locatie aangeven die u heeft en kunt u aangeven welke switches end of life en end of support zijn?

Antwoord:

Dit kunt u terugvinden in bijlage 4 van het zelfde document. Alle access

switches zijn EOL, de core switches zijn dat eind 2021.

Er wordt alleen gebruik gemaakt van ethernet over koper en glas. De access switches zijn uitgevoerd met 48 poorten per device.

Verdere informatie is voor de concretiseringsfase.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage Scope (beheer en onderhoud MER co-locatie

Vraag:

"Onderdeel van de aanbesteding onder netwerkdiensten is het beheer en onderhoud van MER co-locatie.

Kunt u aangeven welke locatie dit is, welke apparatuur hier staat, welke onderhoudscontracten en SLA's u wel en niet heeft en kunt u specificeren wat tot de scope van beheer en onderhoud hoort?"

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 46".

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage scope MER/SER

Vraag:

Onderdeel van de aanbesteding onder netwerkdiensten is het beheer en onderhoud van MER en SER.

Kunt u per locatie aangeven of u een of meerdere MER / SER's heeft, welke apparatuur hier staat, welke onderhoudscontracten en SLA's u wel en niet heeft en kunt u specificeren wat tot de scope van beheer en onderhoud hoort?

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 46".

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn

Vraag:

In de bijlage ICT landschap Hoorn beschrijft u het volgende: In bijlage 2 is een overzicht van applicaties opgenomen waarover in de concretiseringsfase afgesproken moet worden of deze kunnen worden uitgezet of dat de toekomstig leverancier hiervoor een eigen applicatie of oplossing kan gebruiken.

Vraag 1: Dient inschrijver in haar aanbieding al een voorstel te doen en eventuele kosten mee te nemen voor een alternatief of komt dit in de concretiseringsfase pas ter sprake

Vraag 2: Hoe worden eventuele kosten meegewogen indien inschrijver ervoor kiest om gebruik te blijven maken van de applicaties die gemeente Hoorn al in bezit heeft?"

Antwoord:

Antwoord Vraag 1. Dit mag u zelf weten. Feit is wel dat u zo scherp mogelijk gaat inschrijven.

Antwoord Vraag 2. Deze zijn bij uw inschrijfbedrag opgenomen.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
83

Onderwerp:

Bijlage scoop Technisch applicatie beheer

Vraag:

Tot een applicatiedossier rekent inschrijver minimaal:

- Gebruikte infrastructuur (hard- en software) en installatiehandleidingen;
- Beschrijving van relaties met andere applicaties / externe bronnen;
- Update, upgrade, test en acceptatieprocedures;
- Tijdelijke en blijvende service contracten met leveranciers;
- Taakverdeling (bijv. RASCI) tussen leverancier, technisch (systeem) beheer, technisch applicatie beheer, functioneel applicatie beheer en content beheer.

Mag inschrijver er vanuit gaan dat applicatiedossiers van alle bedrijfsapplicaties beschikbaar, up to date en voor inschrijver bruikbaar zijn?

Antwoord:

Nee, inschrijver mag hier niet vanuit gaan.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Bijlage Cloudkaders

Vraag:

De Gemeente Hoorn is aangesloten op het GGI-netwerk en is op dit moment bezig de landelijke voorzieningen die nog via Gemnet worden afgenomen te migreren naar het GGI-netwerk. Inschrijver neemt aan dat deze migratie is afgerond voor de gunning van de aanbesteding. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Ja, dat is correct.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
85

Onderwerp:

Vragen afgewezen?

Vraag:

Vragen 2 t/m 11 hebben de status 'Afgewezen' in TenderNed. Kunt u verifiëren of dit goed gaat?

Antwoord:

Ja dit gaat goed. Deze vragen waren voor een andere aanbesteding welke ook op TenderNed was gepubliceerd van een andere entiteit.

Beantwoord op: 10-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.
86

Onderwerp:

Bijlage Scope

Vraag:

Hoort het onderhoud van de software code bij het Technisch Applicatie Beheer, m.a.w. hoort hier ook bij het maken van aanpassingen in de software code. Indien ja, in welke talen is de programmacode geschreven?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
87

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag. 7

Vraag:

Blijft de scanstraat bij het SSC De Som?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 12-02-2021

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.
92

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn pag. 7

Vraag:

Welke toekomstige ontwikkelingen zijn er te verwachten dat de Gem Hoorn meer gebruik gaat maken van het SSC De Som?

Antwoord:

Dit is ook voor ons nog onbekend.

Beantwoord op: 12-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
93 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. **Onderwerp:**
94 ICT Landschap Hoorn pag. 10

Vraag:

De komende jaren zal deze groei doorzetten en het aantal on premise applicaties afnemen. Wat is de roadmap van de applicaties welke in bijlage 1 worden genoemd?

Antwoord:

Die roadmap wordt voornamelijk bepaald door de applicatieleverancier en in mindere mate door de aanbestedende dienst.

Beantwoord op: 12-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
95 ICT Landschap Hoorn pag. 11

Vraag:

Is het maken van een nieuwe applicatiearchitectuur voor de verder gaande digitalisering en het data gedreven werken onderdeel van de aanbesteding?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

96

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag. 14

Vraag:

De regionale dashboards vragen om een inrichting van een regionaal Datalake, is de inrichting van het Data Lake onderdeel van de aanbesteding?

Antwoord:

Nee, dit is geen onderdeel van de aanbesteding.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

97

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag. 14

Vraag:

De meeste programma's en veranderingen binnen de overheid moeten binnen applicaties worden gerealiseerd en hebben alleen op die manier invloed op deze aanbesteding. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Hoewel we veel veranderingen verwachten, zullen deze vooral in applicaties worden gerealiseerd. Dit betekent dat met enige regelmaat updates moeten worden uitgevoerd of nieuwe applicaties moeten worden geïnstalleerd in het Datacenter. Binnen de aanbesteding moet wel rekening gehouden worden met mogelijke andere eisen die nieuwe applicaties stellen. We kunnen nu nog niet voorspellen welke veranderingen dit exact zullen zijn.

Beantwoord op: 16-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

98

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag. 16-17

Vraag:

De infrastructuur die nodig is voor het nieuwe applicatielandschap maakt

gebruik van microservices en applicatiecontainers. Dit wordt meestal gedaan door de ontwikkelteams van de applicatieleveranciers. Is de aannahme correct dat de levering van een infrastructuur met voorzieningen voor applicatiecontainers onderdeel is van de aanbesteding en het bouwen en maken van applicatiecontainers niet?

Antwoord:

Deze aannahme is correct.

Beantwoord op: 16-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

99

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn pag. 17

Vraag:

Het is niet de bedoeling om voor elke microservice een eigen leverancier te hebben. In het eindbeeld is een optimale clustering van samenhangende services gerealiseerd, waarbij wij optimaal ontzorgd worden in beheer en integratievraagstukken, terwijl gelijktijdig we de gewenste functionaliteit conform onze eisen en wensen kunnen realiseren. Hoe ziet de Gemeente dit in het kader van de aanbesteding? Is het de bedoeling dat de leverancier alle microservices gaat beheren en als dienst gaat aanbieden aan de Gemeente?

Antwoord:

Ja van Leverancier wordt verwacht dat deze regie gaat voeren over applicatieleveranciers.

Beantwoord op: 16-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad en Cloudkaders

Vraag:

In de inschrijvingsleidraad staat dat de transitie moet zijn afgerond op 30 juni 2022. In Cloudkaders staat dat er binnen 2 jaar geen hardware meer in de datacenters moet staan. Dat is 2023. Kan de gemeente Hoorn aangeven hoe deze termijnen zich tot elkaar verhouden?

Antwoord:

Dit betekent dat de transitie moet zijn afgerond op 30 juni 2022 en de datacenters van Hoorn in de loop van 2023 geen hardware meer bevatten.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Beschrijving ICT- landschap pg 11

Vraag:
“zaaksysteem aansluiten op NHR”, wat is NHR?

Antwoord:
Dit betreft de Basisregistratie Handelsregister.

Beantwoord op: 12-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Inschrijfleidraad, pagina 15, Referenties

Vraag:
Citaat ‘afgerond in de afgelopen drie jaar “

Inschrijver neemt aan dat voor kerncompetentie 1 en 2 het ook contracten kan betreffen die eerder dan 8 maart 2018 zijn ingegaan en wel doorlopen in de periode van de laatste drie jaar. Is dat correct?

Antwoord:
Ja.

Beantwoord op: 11-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Inschrijfleidraad, pagina 15, Prijsonderhandelingen

Vraag:
De ervaring leert dat prijsmodellen van aanbieders meestal heel beperkt aansluit op uitgevraagde prijsmodel van de aanbestedende dienst. Inschrijver neemt aan dat er na gunning wel ruimte is om bestaande prijzen verder te verfijnen met verschillende prijsonderdelen / productcodes om tot een gedetailleerd P * Q model te komen, is dat correct

Antwoord:
Nee. Uw P*Q model dient u bij de uw inschrijving bij onderdeel prijs in te dienen. Dit model dient geheel aan te sluiten op uw inschrijfformulier.

Beantwoord op: 11-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, pagina 11

Vraag:

CitaatTransparante facturering:

Inschrijver interpreteert deze doelstelling als een P * Q model voor alle diensten, klopt dat?

Antwoord:

De vormgeving van de facturatie is onderdeel van de Concretiseringsfase waarbij de inschrijver met een voorstel komt.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, pagina 11

Vraag:

‘probleemloze uitvoering van veranderingen’

Door het gebruik van clouddiensten zoals Office365 ontstaat er een cyclus van continue veranderingen en maandelijkse releases met aanvullende features. Hoe ziet de aanbestedende dienst deze ontwikkeling in de context van deze doelstelling?

Antwoord:

Veranderingen mogen de bedrijfsvoering niet benadelen.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

106

Onderwerp:

ICT Landschap par. 3.2

Vraag:

Gemeente Hoorn schetst in deze paragraaf een aantal veranderingen op korte, middellange en lange termijn. Kunt u bevestigen, aangezien de kosten voor deze wijzigingen in redelijkheid niet door inschrijver te bepalen zijn,

dat de inspanning van Inschrijver separaat in rekening mag worden gebracht?

Antwoord:

Ja. Voor wijzigingen gedurende de contractperiode is een budget geraamd.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:

Bijlage Scope - par. 4

Vraag:

Om een goede en competitieve aanbidding te doen, heeft Inschrijver inzage nodig in de omgeving die moet worden beheerd. Kunt u een overzicht geven van alle locaties, verbindingen en netwerk-apparatuur per locatie?

Antwoord:

Zie bijlage "Vraag 46".

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
108

Onderwerp:

Bijlage Scope - par. 4

Vraag:

Het is voor Inschrijver niet duidelijk of en in welke mate de aanschaf en (leverancier)support van netwerkapparatuur in de aanbidding moet worden opgenomen. Het is gebruikelijk dat locatiegebonden hardware (bijv. WiFi-Access Points) eigendom is van de Gemeente terwijl het beheer door inschrijver wordt gedaan. Kunt u aangeven of dit in het onderhavige project ook het geval is?

Antwoord:

Dit is niet het geval. Eventueel aan te schaffen hardware moet worden opgenomen in de aanbidding. De aanbestedende dienst neemt geen hardware in eigendom.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Bijlage Scope - par. 1

Vraag:

Bij het onderdeel 'Datacenterdiensten' staat 2x vermeld 'inclusief licenties'. Kunt u bevestigen dat dit de enige licenties zijn die Inschrijver dient mee te nemen in de inschrijving? Zo niet: kunt u aangeven welke licentiekosten Gemeente Hoorn voor haar rekening neemt en welke voor rekening van Inschrijver komen?

Antwoord:

Gemeente Hoorn neemt de licentiering van het besturingssysteem op de werkplek en Office 365 voor haar rekening.

De licenties in het datacenter, servers, monitoring, databases etc.. vallen onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Bijlage Scope - par. 1

Vraag:

Gemeente Hoorn geeft aan dat 'Hardware client devices' out of scope zijn terwijl Inschrijver wel zorg dient te dragen voor de inrichting daarvan. Om een goede en competitieve inschrijving te verzorgen, wil Inschrijver zicht krijgen op het proces waarop u komt tot een nieuw (type) device. Kunt u inzage in dit proces geven?

Antwoord:

Op dit moment ondersteunen wij:

8 type HP laptops Elitebook 850 G2 t/G7

1 type MS SurfacePro

3 type CAD 17 inch Zbooks laptops

Afschrijvingstermijn 4 jaar. Geen specifiek proces, dit gaat In overleg met de leverancier van de devices. We kiezen wel altijd A merken. Prijs en kwaliteit wat is gangbaar in de markt. In de toekomst met ondersteuning EUD van VNG.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Bijlage Scope - par. 1

Vraag:

Voor de 'Ondersteuning 2e en 3e lijns support' wil Inschrijver graag een goede en competitieve aanbieding doen. Kunt u aangeven welk

oplospercentage van de Servicedesk wordt behaald?

Antwoord:

Totalen over de periode 1-12-2019 -- 30-11-2020:

Totaal aangemeld en afgerond: 12138

1ste lijn aangemeld en afgerond: 8260

- servicedesk 4595

- werkplekbeheer 3665

2de lijn aangemeld en afgerond: 3877

Oplospercentage 1ste lijn: $8260/12138 \times 100 = 68\%$

Oplospercentage Servicedesk $4595/12138 \times 100 = 38\%$

Oplospercentage Werkplekbeheer $3665/12138 \times 100 = 30\%$

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Bijlage Scope - par. 1

Vraag:

In 'Bijlage rapportages ICT-beheer' ziet Inschrijver totalen per categorie van tickets aan. Inschrijver kan hieruit niet afleiden - mede door het grote aantal onbekenden - welk deel hiervan door Werkplekbeheer wordt opgelost. Kunt hierover aanvullende informatie verstrekken?

Antwoord:

Indidenten:

Van de 8260 1ste lijns aangemelde en afgehandelde meldingen zijn er:

4595 door de servicedesk opgelost

3665 door werkplekbeheer opgelost

Echter de SD maakt ook deel uit van werkplekbeheer!

Wijzigingen:

Werkplekbeheer -> 23 eenvoudige wijzigingen

Servicedesk -> 176 eenvoudige wijzigingen

Werkplekbeheer -> 1902 wijzigingsactiviteiten

Servicedesk -> 1604 wijzigingsactiviteiten

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Bijlage Lijst met contracten

Vraag:

Bijlage 'lijst met contracten 2021' bevat een overzicht met alle lopende contracten. Om een goede en competitieve inschrijving te doen, willen we graag zicht op de benodigde kennis en expertise van de infrastructuur. Kunt u aangeven dat de, in deze bijlage gespecificeerde, contracten worden gecontinueerd door de Gemeente Hoorn?

Antwoord:

Nee. De bedrijfsvoering staat niet stil. Er zullen contracten bijkomen en er zullen contracten worden beëindigd. Dit is een lijst van de datum van publicatie. Daarnaast is er een aantal contracten die door inschrijver wordt overgenomen. Deze contracten hebben een korte opzegtermijn.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
114

Onderwerp:
Inschrijfleidraad par. 2.3

Vraag:

De Gemeente Hoorn heeft als doelstelling een voorspelbare uitvoering van veranderingen. Kunt u aangeven met welke veranderingen Inschrijver rekening dient te houden gedurende de contractduur naast genoemde (re) transitie van diensten?

Antwoord:

Nee. Veranderingen kunnen wij niet aangeven.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
115

Onderwerp:
Inschrijfleidraad par. 2.2

Vraag:

Onder 'Technisch applicatiebeheer' is vermeld dat 'software waarin de applicatie is geschreven' tot de scope van de opdracht behoort. Kunt u, om tot een goede, competitieve aanbieder te komen, deze software specificeren per applicatie waarvoor dit van toepassing is.

Antwoord:

Nee dit kunnen wij niet. Van een expert verwachten wij dat die dat kan met de huidige applicatielijst.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Inschrijfleidraad par. 2.1

Vraag:

In de tekst onder de organisatieafbeelding van de regie verwijst u voor meer informatie naar de bijlage "Software registratie". Inschrijver vindt deze bijlage niet als aparte bijlage terug. Bedoelt u hiermee de bijlagen 1 t/m 3 in de bijlage "ICT Landschap Hoorn" en zo nee, kunt u aangeven waar inschrijver de bijlage "Software registratie" kan aantreffen?

Antwoord:

Ja bijlage 1 t/m 3 in de bijlage ICT Landschap Hoorn kunt u hiervoor gebruiken.

Beantwoord op: 15-02-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

117

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn Bijlage 2

Vraag:

In bijlage 2 geeft u aan dat er nu gebruik gemaakt wordt van NetApp beheerssoftware. Dit houdt in dat de gemeente in de huidige omgeving NetApp storage heeft staan. Biedt u vanaf deze NetApp file data aan aan gebruikers middels CIFS? Zo ja hoeveel data wordt er op deze manier aangeboden?

Antwoord:

Dat is correct. Zie hetzelfde document, paragraaf 2.2.1. De hoeveelheid gebruikte capaciteit is afnemend a.g.v. migraties naar Azure.

Beantwoord op: 12-02-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

118

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn Paragraaf 2.2.1

Vraag:

U geeft hier aan dat er 182 virtuele machines in gebruik zijn op 17 hypervisors. Kunt u aangeven welke hypervisor er binnen de gemeente Hoorn in gebruik is? Mochten er meerdere verschillende hypervisors in gebruik zijn kunt u dan aangeven welke VM's op welke hypervisor gehost worden?

Antwoord:

Zie bijlage 4 van hetzelfde document.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

119

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn Bijlage 1 en Bijlage 3

Vraag:

Kunt u het verschil aangeven tussen bijlage 1 en 3 aangezien er in bijlage 3 applicaties benoemd worden die niet voorkomen in bijlage 1?

Antwoord:

Bijlage 3 geeft applicaties weer welke worden aangeboden voor gebruikers die nog afhankelijk zijn van de RDS of die op dit moment alleen kunnen worden aangeboden via RDS.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn Bijlage 1. applicatie overzicht

Vraag:

U benoemt hier een aantal applicatie categorieën die inschrijver niet geheel duidelijk zijn. Kunt u toelichten wat u verstaat onder de volgende categorieën: client applicatie, server applicatie en extern?

Antwoord:

Client applicatie: Software geïnstalleerd op cliënt.
Server applicatie: Software geïnstalleerd op server.
Extern: Niet on-premise en geen SaaS.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn Algemeen

Vraag:

Maakt de gemeente Hoorn op dit moment gebruik van ransomware protectie? Zo ja welke tooling/mechanismen word(t)(en) hiervoor gebruikt?

Antwoord:

Wat verstaat u onder ransomware protectie?

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn Paragraaf 2.5.1 Uitwijken

Vraag:

U geeft hier aan dat er voor 2 applicaties (BRP en BAG) wettelijk gezien een uitwijkvoorziening geregeld moet worden door inschrijver. Klopt de aanneme dat een uitwijkvoorziening voor de rest van de omgeving niet noodzakelijk is zolang voldaan wordt aan de overeengekomen SLA?

Antwoord:

Nee, dit is niet juist. Om de BRP en BAG uitwijk functioneel te realiseren is de rest van de omgeving ook in grote mate noodzakelijk.

Beantwoord op: 12-02-2021

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.

124

Onderwerp:

Bijlage scope Paragraaf 2 Datacenterdiensten

Vraag:

Kunt u inzicht geven in de huidige back-up jobs inclusief schedules, korte termijn retenties en lange termijn retenties per (groep) servers/applicaties

/databases?

Antwoord:

De on-premise backups worden bewaard volgens het dag\week\maand\jaar principe:

Dag: 7 dagen

Week: 4 weken

Maand: 12 maanden

Jaar: 5 jaar.

De Cloud backups staan extern en worden 7 jaar bewaard.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
125

Onderwerp:

Bijlage scope Paragraaf 2 Datacenterdiensten

Vraag:

U geeft hier aan dat de back-up ook binnen scope valt. Op de huidige back-up omgeving staan nu back-ups met een retentie die nog niet verlopen is. 1) Hoe dienen inschrijvers hiermee om te gaan? 2) Blijft deze back-up omgeving bestaan in het huidige datacenter van gemeente Hoorn totdat de retenties verlopen zijn?

Antwoord:

Daar mag u een voorstel voor doen. We verwachten van u een aanbieding waarin de benodigde oplossing voor de back-ups met de benodigde retentie is opgenomen.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:

Bijlage scope (Netwerkdiensten)

Vraag:

"Bij netwerkdiensten geeft u aan dat inschrijver operationele regie moet voeren over GT Vast, daarnaast geeft u aan dat GGI-netwerk en WAN (externe verbindingen, inclusief internet) in scope zijn.) Zowel in GT vast als in GGI-netwerk zitten WAN en internet verbindingen. Voor inschrijver is het onduidelijk wat door inschrijver geleverd dient te worden en wat al als dienst afgenomen wordt. Kunt u aangeven welke WAN en internet verbindingen u reeds afneemt en welke WAN en internet verbindingen door inschrijver geleverd dienen te

worden?"

Antwoord:

Alle verbindingen worden geleverd onder GT Vast. Wanneer er aanvullende verbindingen noodzakelijk zijn voert inschrijver regie op GT Vast leverancier.

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.
128

Onderwerp:

Bijlage scope NvI 2

Vraag:

U heeft de bijlage: Scope NvI 2 toegevoegd. Betekent dit dat de Bijlage: Scope komt te vervallen en is vervangen door bijlage Scope NvI 2?

Antwoord:

Ja dit klopt. Bijlage scope is ook bij documenten vervallen.

Beantwoord op: 11-02-2021

Label: Proces

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.
130

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap, p. 6, par. 2.2.2.

Vraag:

U geeft aan dat laptops worden gemanaged via SCCM en Intune. Wat is het onderscheid hierin, welke tekortkoming en/of gat vult de een voor de ander in?

Antwoord:

Gemeente Hoorn heeft in het verleden volledig gebruik gemaakt van SCCM. Bij de overgang naar een cloud gebaseerde werkplek is Intune in gebruik genomen. Er wordt voor een zeer beperkt aandeel nog van SCCM gebruik gemaakt. U mag een voorstel doen m.b.t. distributie en beheer van applicaties en devices.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
131

Onderwerp:
Bijlage ICT landschap, p. 6, par. 2.2.2.

Vraag:
Kunt u inhoudelijk aangeven welke handelingen er worden gebruikt binnen SCCM voor RDS, desktops en CAD laptops?

Antwoord:
U mag een voorstel doen hoe u dit zou willen vormgeven.

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
132

Onderwerp:
Inschrijfleidraad Outsourcing ICT, p8, par 2.1.

Vraag:
U beschrijft dat er 800 werkplekken zijn. Wat is het gemiddelde workload-percentage, bijv. light vs medium vs heavy users?

Antwoord:
Van een expert mogen wij verwachten dat die voor een gemeentelijke organisatie als gemeente Hoorn zelf een inschatting kan doen.

Beantwoord op: 15-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
133

Onderwerp:
Inschrijfleidraad Outsourcing ICT, p8, par 2.1.

Vraag:
U beschrijft dat er 800 werkplekken zijn. Wat is het gemiddelde aantal concurrent users per dag?

Antwoord:
Ongeveer 600.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

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

Vraag:

Heeft de gemeente Hoorn extended support op de EOL Windows 2008 machines?

Antwoord:

Nee. Gemeente Hoorn heeft geen EOL support op 2008 machines afgesloten.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

135

Onderwerp:

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

Vraag:

Welke Java versie is nu in gebruik?

Antwoord:

Er zijn op dit moment meerdere versies van Java in gebruik, we zijn met de applicatie leveranciers in gesprek om over te gaan op de Open JDK versie.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

136

Onderwerp:

Inschrijfleidraad p. 22, par. 6.1 Inschrijfprijs en GIBIT artikel 9.7 en 9.8

Vraag:

U vraagt een prijs voor 10 jaar. (zie Inschrijvingsleidraad p. "Op het inschrijfbiljet (zie bijlage) dient de Inschrijver zijn inschrijfprijs te vermelden voor de uitvoering van de totale Opdracht gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief optiejaren (TCO)". Wij nemen aan dat Gibit artikel 9.7 en artikel 9.8 WEL van toepassing zijn, zodat gedurende de 10 jaar indexering is toegestaan en fluctuaties in bijv. licentieprijzen doorberekend kunnen worden. Is deze aanname correct? Zo niet, kunt u dit motiveren.

Antwoord:

Deze aanname is correct. De maximale indexering gaat in van het derde kwartaal tot en met het tweede kwartaal voor het jaar dat de indexering plaatsvindt. Voor het eerst kan er geïndexeerd worden per 1 januari 2023. Deze is dus gebaseerd op derde kwartaal 2021 tot en met tweede kwartaal 2022. De contracten in het overzicht zijn vrijwel allemaal afgesloten met de GIBIT 2016 of GIBIT 2020. Wel dient u aan te tonen, bijvoorbeeld door een

branchemarktonderzoek, dat voor uw bedrijfsvoering daadwerkelijk de maximale indexering nodig is.

Beantwoord op: 12-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.
137

Onderwerp:
Inschrijfleidraad op.22, par. 6.1. Open calculatie

Vraag:

"De Inschrijver is verplicht een gedetailleerde uitsplitsing van alle voorkomende initiële kosten en jaarlijkse kosten weer te geven van de prijsonderbouwing in het prijzenblad (zie bijlage). Wij verwachten een open calculatie met inzicht in alle tarieven, waaronder gedifferentieerde uurtarieven."

Het huidige prijzenblad biedt geen ruimte voor deze gedetailleerde uitsplitsing en het is niet toegestaan aanpassingen in het prijzenblad aan te brengen (par. 6.13: "Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in het formulier"). Waar in het prijzenblad verwacht u deze gedetailleerde onderbouwing terug te zien.

Antwoord:

De gedetailleerde onderbouwing is vormvrij en dient u bij onderdeel prijs in te dienen.

Beantwoord op: 11-02-2021

Label: Proces

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.
139

Onderwerp:

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

Vraag:

Wordt er gebruikt gemaakt van applicatie virtualisatie en zo ja welke leverancier/technologie?

Antwoord:

Nee, er wordt op dit moment geen gebruik gemaakt van applicatie virtualisatie.

Beantwoord op: 16-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
140

Onderwerp:

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

Vraag:

Kan de Gemeente een lijst verschaffen van de bestaande servers met gespecificeerd: het besturingssysteem, rol van de server, geïnstalleerde componenten en sizing?

Antwoord:

Zie bijlage Vraag 254.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
141

Onderwerp:

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

Vraag:

Kan de Gemeente aangeven welke serverfuncties en -rollen op dit moment op een Windows Server 2008 machine draaien?

Antwoord:

Zie bijlage Vraag 254.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

142

Onderwerp:

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

Vraag:

Kan de Gemeente aangeven welke serverfuncties en -rollen op dit moment op een Windows Server 2012 machine draaien?

Antwoord:

Zie bijlage Vraag 254.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

143

Onderwerp:

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

Vraag:

Maakt de Gemeente op dit moment gebruik van een multi-factor (MFA) oplossing?

Antwoord:

Op dit moment nog niet maar er loopt een project om dit te realiseren. Dit zal afgerond zijn voor de overgang naar leverancier.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

144

Onderwerp:

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

Vraag:

U geeft aan dat Windows Defender Antivirus in gebruik is binnen DNDW. Gaat het hier om de 'standaard' antivirus en firewall componenten of bijv. ook "Application Guard/Advanced Threat Protection"?

Antwoord:

Gemeente Hoorn gebruikt de 'standaard' antivirus en firewall componenten.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

145

Onderwerp:

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

Vraag:

Wordt er binnen DNDW, in de laptop context, ook gebruikt gemaakt van Drive Encryption, bijv. BitLocker Drive Encryption?

Antwoord:

Er wordt gebruik gemaakt van Bitlocker drive encryptie.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

146

Onderwerp:

Bijlage Overzicht apparatuur, tab devices werkplekken

Vraag:

U geeft aan dat er 38 CAD laptops beschikbaar zijn. Kunt u aangeven welke type laptop(s) dit zijn, o.a. hardware laag?

Antwoord:

Zie bijlage vraag 146.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

147

Onderwerp:

TenderNe; Leidraad 5.1, pagina 19

Vraag:

In de leidraad vraagt u naar bewijs van certificering op een informatiebeveiligings zoals ISO27001 ISO27001, BIO. Op tenderned vraagt u om een certificering van 27001 en 27002. Dat lijkt een omissie. Kunt u bevestigen dat een certificering op alleen één van 27001 of 27001 of BIO voldoende is?

Antwoord:

Nee. Voor zowel de ISO27001, ISO27002 als Baseline

Informatiebeveiliging Overheid (BIO) dient u de toereikendheid van de informatiebeveiliging aan te tonen met een assuranceverklaring of certificaat met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid, afgegeven door een onafhankelijke externe auditor. TenderNed eisen wordt hierop aangepast.

Beantwoord op: 14-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
148

Onderwerp:
Scope

Vraag:

Is het Leverancier toegestaan om (delen van) de dienstbeschrijvingen in de Engelse taal te gebruiken?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 16-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
149

Onderwerp:
leidraad 6.2, p23

Vraag:

U geeft aan dat er geen gebruik mag worden gemaakt van productnamen. 1) Geldt dit ook voor het gebruik van productnamen van vrij in de markt verkrijgbare techniekvoren zoals Microsoft, Azore, O365, Oracle..?; 2) geldt deze vormeis ook voor het aanbodscoope document?

Antwoord:

Nee dit geldt alleen voor productnamen waardoor het voor de beoordelaars direct duidelijk is wie de inschrijvende partij is.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
150

Onderwerp:
Bijlage ICT Landschap Hoorn, p6

Vraag:

Wat houdt de ondersteuning van de raadsleden op het gebied van de tablets in? Zijn deze tablets wel onderdeel van de technische ondersteuning b.v. MDM (Intune) etc... Kortom wat wordt verwacht van de leverancier m.b.t.

ondersteuning van deze tablets?

Antwoord:

De ondersteuning geldt alleen voor College Leden.
Apple DEP word ingericht.
Raadsleden worden onderhouden door Vitasys.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
151

Onderwerp:

Bijlage ICT Landschap Hoorn, p6

Vraag:

Wat verwacht Gemeente Hoorn van leverancier m.b.t. het inrichten van devices als de service GT EUD (informatie op website van VNG; <https://www.vngrealisatie.nl/producten/gt-end-user-devices>) ook ondersteuning uitrol, uitleg en enrollment MDM/MAM bevat?

Antwoord:

Gemeente Hoorn neemt alleen hardware af vanuit GT EUD.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
152

Onderwerp:

Bijlage ICT Landschap Hoorn, p6

Vraag:

De Gemeente Hoorn neemt deel aan GT Print (<https://www.vngrealisatie.nl/producten/gt-print>). Wat valt volgens de Gemeente Hoorn onder integratie van deze MFP's?

Antwoord:

Gemeente Hoorn verstaat hier volledige integratie in infrastructuur en applicatielandschap. Vanaf elke werkplek in het domein moet kunnen worden geprint.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
153

Onderwerp:

Bijlage ICT Landschap Hoorn, p6

Vraag:

"De vergaderzalen worden uitgerust met voorzieningen voor tele-vergaderen om hybride werkvormen te ondersteunen (stadhuis en thuiswerken)." Wat wordt van leverancier verwacht?

Antwoord:

Gemeente Hoorn zorgt voor aanschaf van de voorzieningen. Leverancier sluit deze voorzieningen technisch aan, configureert de voorzieningen en levert 2e/3e lijns support. Dit mag ook in een regievorm zijn naar leverancier.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
154

Onderwerp:

Bijlage ICT Landschap Hoorn, p7

Vraag:

"DNDW maakt gebruik van op lokale infrastructuur gehoste netwerkschijven voor bijvoorbeeld softwaredistributie, project of afdelingsdata." Welke software wordt via deze netwerkschijven aangeboden of geïnstalleerd?

Antwoord:

Er zijn enkele applicaties die nog opgestart worden vanaf netwerkschijven. In de concretiseringsfase kan dit in detail worden toegelicht.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
155

Onderwerp:

Bijlage ICT Landschap Hoorn, p7

Vraag:

Scan straat, wordt gebruikt voor digitaliseren van binnenkomende post. Kunt u bevestigen dat de integratie van de scan straat niet in scope is?

Antwoord:

De scanstraat behoort niet tot de scope van de aanbesteding.

Beantwoord op: 16-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
156

Onderwerp:

Bijlage ICT Landschap Hoorn, p7

Vraag:

"Verkeersregelininstallaties worden aangestuurd door de veiligheidsregio NHN. Verbindingen hiervoor lopen over het netwerk van de gemeente." Wat is de impact van deze verbindingen, is hierover meer informatie beschikbaar?

Antwoord:

Wanneer deze verbinding niet functioneren kunnen de verkeersregelininstallaties niet meer gemonitord worden.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

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 maandelijks 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.
158

Onderwerp:
Bijlage Overzicht apparatuur

Vraag:

Dit betreft een overzicht van enduser devices. Kunt een 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.
159

Onderwerp:
Bijlage ICT Landschap Hoorn, p7

Vraag:

Worden PKI certificaten zowel intern als extern toegepast?

Antwoord:

PKI certificaten worden intern en extern toegepast.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
160

Onderwerp:
Bijlage ICT Landschap Hoorn, p7

Vraag:

Hoe zie de huidige PKI oplossing eruit?

Antwoord:

Gemeente Hoorn maakt intern gebruik van 2 Enterprise CA's. Extern maken wij gebruik van de KPN PKI Landelijke overheid certificaten en third party voor niet overheid certificaten.

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.
162

Onderwerp:
Bijlage Scope, 0,p1 en 1, p2

Vraag:
U schrijft op p2 dat de software voor IAM buiten scope van de aanbesteding valt. Kunt u aangeven of het de dienst op de IAM software in - of uit scope is? M.a.w. wie levert straks de werkende IAM oplossing als dienst?

Antwoord:
Inschrijver levert regie op de Software leverancier voor IAM.

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
163

Onderwerp:
Leidraad 6.11,p35; checklist aanbestedingsstukken

Vraag:
In de leidraad word en de documenten Aanbodscope (basisplan) en Planning genoemd. Deze staan niet in de checklist aanbestedingsstukken. Wellicht hadden deze ook in de checklist opgenomen moeten worden?

Antwoord:
Aanbodscope staat bij onderdeel prijs op de checklist. Hier kunt u ook de planning indienen. Inschrijver is zelf verantwoordelijk dat alle gevraagde aanbestedingsstukken worden ingediend.

Beantwoord op: 14-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
164

Onderwerp:
Leidraad 6.11,p35; checklist aanbestedingsstukken

Vraag:

In de checklist aanbestedingsstukken staat geen van de bewijsstukken mbt de geschiktheidseisen kwaliteitszorg, informatieveiligheid, duurzaamheid, inschrijving KvK en het UEA. Wellicht hadden deze ook in de checklist opgenomen moeten worden?

Antwoord:

Nee deze staan standaard al in TenderNed onder eisen.

Beantwoord op: 14-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

165

Onderwerp:

Algemeen m.b.t. GT EUD service

Vraag:

De uitgeleverde devices (desktop-laptop) bevatten een operating system (incl. licentie) b.v. Windows 10. Is dit 32 of 64 bits?

Antwoord:

Dit is 64-bits.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

166

Onderwerp:

Algemeen m.b.t. netwerk

Vraag:

Is er een overzicht van het gebruik/belasting van de 1Gb verbinding (internet ontsluiting)?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

167

Onderwerp:

Leidraad 6.1,p22

Vraag:

U geeft hier aan een "open calculatie" te verwachten. Is er hier een template

voor of kunnen wij een tabblad toevoegen in het prijzenblad?

Antwoord:

Nee, deze mag u in eigen format indienen. Deze dient aan te sluiten bij uw inschrijving.

Beantwoord op: 14-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

168

Onderwerp:

Leidraad 6.1,p22

Vraag:

U geeft hier aan een "open calculatie" te verwachten. Leverancier levert geïntegreerde diensten met een mix aan verschillende componenten. Leverancier neemt aan dat een onderscheid in Manurencomponent (inclusief gehanteerde tarieven), Hardware/Software component, gedeelde diensten, uitbestede diensten (bijvoorbeeld Cloud) ruim voldoende detaillering bevat om in uw behoefte te voorzien. Kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

Wanneer uw open calculatie niet duidelijk genoeg is zal dit een onderwerp van bespreking zijn bij de Concretiseringsfase.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

169

Onderwerp:

Invulformulier Prijzenblad

Vraag:

U geeft aan dat blauw gemarkeerde cellen door de inschrijver ingevuld dienen te worden (cel A30). Echter, cel D27 bevat een formule die het totaal van de kansen optelt. Dient ook deze cel handmatig ingevuld te worden, of kan de formule blijven staan?

Antwoord:

De formule kan blijven bestaan.

Beantwoord op: 14-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

170

Onderwerp:

Invulformulier Prijzenblad

Vraag:

Is het toegestaan om regels toe te voegen aan het prijzenblad?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 14-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Invulformulier Prijzenblad

Vraag:

Op regel 28 staat "Maximaal bedrag wijzigingen eerste 4 contractjaren". Er is echter geen plek om de prijs voor wijzigingen in te vullen. Kunt u dit bevestigen, of het betreffende invulveld toevoegen?

Antwoord:

Klopt voor wijzigingen krijgt u hiervoor een aparte opdracht van de gemeente Hoorn. Wij hebben alleen aangegeven dat hiervoor een maximaal budget van € 500.000,00 (€ 125.000,00 per jaar) beschikbaar is.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

172

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Regels 10 en 11 van het prijzenblad zijn leeg, echter, deze worden wel meegenomen in de totaalstellingen op regel 12. Zijn deze regels te gebruiken voor toevoegingen van de leverancier op het reeds aanwezige regels in het prijzenblad? De bedragen op regels 10 en 11 worden overigens niet meegenomen in de totaalstelling van cel D20.

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

173

Onderwerp:

Invulformulier Prijzenblad, Leidraad 6.1,p22

Vraag:

In Leidraad 6.1, p22, staat: "De kosten voor retransitie of exit dienen wel te zijn inbegrepen in het Plafondbedrag". In het prijzenblad worden de kosten van de retransitie echter niet in de totaaloptelling van cel D25 meegenomen. Dit lijkt in tegenspraak met elkaar, kunt u dit toelichten dan wel corrigeren?

Antwoord:

De retransitie kosten of exit kosten dienen te zijn meegenomen binnen het plafondbedrag. Het prijzenblad is hierop aangepast.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
174

Onderwerp:

Bijlage ICT Landschap Hoorn, p6

Vraag:

"Middels Always on VPN wordt een beveiligde verbinding opgebouwd met het netwerk van de gemeente." Welke Always on VPN oplossing wordt gebruikt en wordt deze gebruikt voor alle communicatie dus ook ook naar de SaaS diensten? Of is de Always on VPN geconfigureerd voor "auto-triggering based on application launch or namespace resolution requests.", kortom wordt het verkeer gesplits door deze Always on VPN?

Antwoord:

Het betreft de Microsoft RRAS oplossing. De VPN start bij een cliënt automatisch wanneer er geen hoorn.nl domein gedetecteerd is en wordt actief. Er is een Split tunnel actief.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
175

Onderwerp:

Bijlage Scope, Hfdst 4 Netwerkdiensten

Vraag:

Heeft de gemeente Hoorn een network access control (NAC) oplossing in gebruik voor vaste netwerkaansluitingen. Zo ja, kunt u aangeven op basis van welke technology dit is gebaseerd. Is dit in scope? Kan opdrachtnemer deze dienst voortzetten?

Antwoord:

Gemeente Hoorn heeft geen NAC oplossing in gebruik.

Beantwoord op: 16-02-2021
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. 178
Onderwerp: Rapportages ICT-beheer

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven welke/hoeveel incidenten en wijzigingen betrekking hebben op het systeembeheer voor specifiek server, OS en storage?

Antwoord:

Incidenten:

Van de in totaal 12138 aangemelde en opgelost meldingen zijn er door systeembeheer 1217 opgelost.

Wijzigingen 2020:

362 wijzigingen systeembeheer

952 wijzigingsactiviteiten systeembeheer

Er is geen specificatie voorhanden m.b.t. Server/OS/Storage

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
179

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn, 2.2.1, Bijlage 3

Vraag:

Gelieve te vermelden in hoeverre de storage capaciteit in de datacenters (resp. 50TB en 42TB) voor of na eventuele deduplicatie en/of compressie is.

Antwoord:

Genoemde capaciteit is na deduplicatie, geen compressie.

Beantwoord op: 18-02-2021

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.

181

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn, 2.2.1, Bijlage 4

Vraag:

Opdrachtgever maakt o.a. nog gebruik van (2x54) VMs met OS MS2008R2. Zijn deze omgevingen geschikt voor upgrade naar MS2012/2016/2019? Is opdrachtgever voornemens deze omgeving te migreren naar een hogere versie? Zo ja, wanneer staat dit gepland? Zo nee, wat is de reden van het niet mogelijk zijn van migratie?

Antwoord:

Deze omgevingen zijn geschikt maar niet allemaal als "in-place upgrade" als gevolg van draaiende applicaties of databases. Er is hier nog geen planning voor vastgesteld. Voor de gunning gaat dit in elk geval niet plaatsvinden.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

182

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn, Bijlage 4

Vraag:

Opdrachtgever vermeld (2x3) VMs met OS 'overige'. Verzoek aan opdrachtgever te specificeren welke OS-types/versies dit betreft, wat de specifieke toepassing van die omgevingen is?

Antwoord:

Het betreft hier diverse applicances. Detaillering vindt plaats gedurende 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.

185

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn, Bijlage 4

Vraag:

Opdrachtgever vermeld het aantal servers (VMs). Gelieve tevens per VM de OS-versie, applicaties- en/of database-versies, aantal vCPU, vGB-memory en Storage te vermelden.

Antwoord:

Zie bijlage Vraag 254.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

186

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn, 2.2.1, Bijlage 4

Vraag:

Kan de opdrachtgever een verdeling van de gebruikte storage aangeven in per VM systeem/OS, applicatie en databases?

Antwoord:

Nee, dit is op dit moment niet mogelijk. Dit kan inzichtelijk worden gemaakt in de concretiseringsfase.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

187

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn, Bijlage 4

Vraag:

Opdrachtgever heeft in DC Hoorn en Wognum in beide datacenter VMs geconfigureerd. Zijn deze VMs in beide datacenters actief, of worden VMs passief (voor uitwijk) gebruikt? Gelieve aan te geven welke VMs actief en passief zijn.

Antwoord:

VM's zijn in beide datacenters actief.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

188

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn, Bijlage 4

Vraag:

In de overzichten worden per datacenter entiteiten links en rechts in de kolommen aangegeven. Hebben de onderliggende entiteiten directe relatie met elkaar (voorbeeld: de 13VMs en 1 bare metal, draaien op 1 hyper-V server op de UCS-RackServer)? Hoe dient de opdrachtnemer dit te interpreteren?

Antwoord:

Ja, deze interpretatie is juist. Op bijvoorbeeld de linkerkolom hebben we 8 Cisco UCS blades waar een HyperV cluster met 7 nodes en in totaal 78 vm's op draaien. Er is 1 UCS blade waar Oracle op draait.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

189

Onderwerp:

ICT visie en beleid

Vraag:

Kunt u toelichting waarom de IAAS transitie een tussenstap maakt in

Community Cloud en daarna naar Private Cloud?

Antwoord:

De IaaS transitie maakt geen tussenstap in Community Cloud. Wij zien een verspreiding over diverse Cloud vormen als toekomst.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
190

Onderwerp:
Cloudkaders

Vraag:

De uiteindelijke gewenste situatie voor de gemeente Hoorn is afgebeeld als laatste fase in figuur 2. Een on-premise datacenter ontbreekt en de infrastructuur is verdeeld over Private, Community en Public Cloud. Zijn alle drie vormen van Cloud onderdeel van de aanbesteding?

Antwoord:

Ja, dit is juist. De keuze van de specifieke Cloud vorm is afhankelijk van de gestelde voorwaarden.

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.
192

Onderwerp:
GIBIT artikel 2.3

Vraag:

Indien en voor zover gebruik gemaakt wordt van Derden Programmatuur dienen de daarop van toepassing zijnde voorwaarden ook toepasselijke te zijn op Opdrachtgever. Leverancier heeft hier geen invloed op en wordt hier ook eenzijdig mee geconfronteerd.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. In de Concreticeringsfase zal hierover nadere afspraken worden gemaakt.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

193

Onderwerp:

GIBIT artikel 3.3

Vraag:

Leverancier wenst overeen te komen dat Opdrachtgever zelfstandig verantwoordelijk is voor een actieve informatieplicht voor zover zij in redelijkheid geacht kan worden te begrijpen dat de informatie aan Leverancier verstrekt dient te worden om in staat te zijn een juiste offerte uit te brengen en de ICT Prestatie te leveren. Leverancier stelt voor om een extra lid toe te voegen aan artikel 3 voor het huidige artikel 3.3 die als volgt luidt:

Opdrachtgever zal aan Leverancier alle benodigde informatie verstrekken waarvan zij redelijkerwijs begrijpt dat Leverancier deze nodig heeft voor het uitbrengen van een offerte en om de ICT Prestatie te leveren.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. Artikel 3.3 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

194

Onderwerp:

GIBIT artikel 3.4 onder i)

Vraag:

Met de toevoeging van het nieuwe artikel 3.3 (zie hierboven) dient in artikel 3.4 i) het woord "twee" aangepast te worden naar het woord "drie".

Antwoord:

Omdat wij niet akkoord gaan met aanpassing van artikel 3.3. hoeft dit artikel ook niet aangepast te worden.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
195

Onderwerp:
GIBIT artikel 3.5

Vraag:

Met de toevoeging van het nieuwe artikel 3.3 (zie hierboven) dient in artikel 3.5 de tekst "2 t/m 4" aangepast te worden naar de tekst "2 t/m 5".

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 194

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
196

Onderwerp:
GIBIT artikel 4.3

Vraag:

Met de toevoeging van het nieuwe artikel 3.3 (zie hierboven) dient in artikel 4.3 de tekst "3.4 sub ii" en "3.5" aangepast te worden naar respectievelijk "3.5 sub ii" en "3.6".

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 194.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
197

Onderwerp:
GIBIT artikel 5.5

Vraag:

Met de toevoeging van het nieuwe artikel 3.3 (zie hierboven) dient in artikel 5.5 de tekst "3.4 sub ii" aangepast te worden naar "3.5 sub ii".

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 194.

Beantwoord op: 15-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
198

Onderwerp:
GIBIT artikel 7.5

Vraag:

Leverancier wenst artikel 7.5 aanhef als volgt te herformuleren:

"Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op dezelfde Gebreken wordt/worden afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd om:"

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, artikel 7.5 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 15-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
199

Onderwerp:
GIBIT artikel 8.12

Vraag:

Leverancier wenst artikel 8.12 als volgt te herformuleren:

"Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 29.4 – gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen Onderhoud, met dien verstande dat:

- i) er geen sprake is van een tekortkoming van Leverancier in het kader van Onderhoud indien een bepaald Gebrek in een Update en/ of Upgrade is verholpen en Opdrachtgever de ingebruikname van die Update of Upgrade weigert;
- ii) Opdrachtgever maximaal 12 maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en/of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen;
- iii) Update en/of Upgrade niet geweigerd mogen worden indien dit de vereiste security en/of continuïteit in gevaar brengt;
- iv) Leverancier niet gehouden kan worden aan de Service Levels voor de betreffende (onderdelen van de) ICT Prestatie"

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, artikel 8.12 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
200

Onderwerp:

GIBIT artikel 9.3

Vraag:

Leverancier is van mening dat voor de uitvoering van Upgrade werkzaamheden te allen tijde als meerwerk dient te kwalificeren, aangezien dit omvangrijke werkzaamheden zijn met vele afhankelijkheden van zowel Opdrachtgever als eventuele derde leveranciers.

Kan Opdrachtgever dit bevestigen en de overeenkomst daarop voor zover noodzakelijk aanpassen.

Antwoord:

Nee, artikel 9.3 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
201

Onderwerp:

GIBIT artikel 9.8

Vraag:

Leverancier wenst de eventuele prijsaanpassingen van Derdeprogrammatuur op ieder moment en per direct door te kunnen berekenen, zodra Leverancier hiermee geconfronteerd wordt. Alleen per 1 januari doorbelasten is in de huidige markt niet werkbaar meer, aangezien prijzen steeds meer fluide en dagprijzen worden.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, artikel 9.8 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
202

Onderwerp:
GIBIT artikel 9.9

Vraag:

Leverancier dient geen risico te lopen voor zaken die niet in haar invloedssfeer liggen. De prijsaanpassingen zoals in dit artikel omschreven moeten dus ook 1-op-1 en per direct kunnen worden doorberekend aan Opdrachtgever.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, artikel 9.9 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
203

Onderwerp:
GIBIT artikel 13.3

Vraag:

De aansprakelijkheid is slechts per gebeurtenis beperkt, wat kan leiden tot een onbeperkte aansprakelijkheid in het geval van meerder gebeurtenissen. Dit is ongebruikelijk en niet wenselijk. Leverancier stelt voor dit artikel als volgt te herformuleren:

"De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons-en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis en maximaal € 1.000.000,- per contractjaar. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee (2) maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

Antwoord:

Nee, artikel 13.3 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.
204

Onderwerp:
GIBIT artikel 13.4

Vraag:

Leverancier acht de aansprakelijkheid disproportioneel en in strijd met de toepasselijke redelijkheid en stelt voor om dit artikel als volgt te

herformuleren:

"De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot een (1) maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee (2) maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 61.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

205

Onderwerp:

Bijlage Verwerkersovereenkomst NvI 2 artikel 5.1

Vraag:

De AVG bepaalt in het kader van een meldingsplicht dat dit binnen 72 uur dient plaats te vinden, aldus het verzoek om in artikel 5.1 de opgenomen 24 uur te vervangen door 48 uur, kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Nee, we houden de verwerkersovereenkomst aan.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Contract

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.
207

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Outsourcing ICT.pdf paragraaf 2.1

Vraag:

U geeft aan de beschikking te hebben over een Enterprise Architect. Kunt u aangeven welk Architectuur Framework uw organisatie hanteert?

Antwoord:

Gemeente Hoorn maakt gebruik van de GEMMA en Togaf frameworks.

Beantwoord op: 16-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
208

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Outsourcing ICT.pdf Paragraaf 5.1

Vraag:

Kerncompetentie 1: welke organisaties verstaat u onder overheidsinstelling? Zijn Waterschappen of semi-overheids instellingen zoals bibliotheken hier ook onderdeel van?

Antwoord:

Waterschappen wel semi-overheids instellingen niet.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
209

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Outsourcing ICT.pdf Paragraaf 5.1

Vraag:

kerncompetentie 1 en 2: Wat verstaat u onder complexiteit?

Antwoord:

Een complexe omgeving die gelijkwaardig is als die van gemeente Hoorn.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
210

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Outsourcing ICT.pdf Paragraaf 5.1

Vraag:

Kerncompetentie 2: Wat verstaat u onder grote diversiteit aan

applicatietoepassingen?

Antwoord:

Zie ons contractenoverzicht. Van en expert mag dan verwacht worden dat ze de diversiteit kunnen inschatten.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

211

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Outsourcing ICT.pdf Paragraaf 5.1

Vraag:

Duurzaamheid: Inschrijver heeft een milieuhandboek die gelijkwaardig is die voldoet aan de kenmerken die u benoemt op pagina 19, paragraaf 5.1 duurzaamheid. Echter heeft inschrijver geen certificaat. Volstaat het inleveren van een milieuhandboek?

Antwoord:

In Paragraaf 5.1 staat hoe u de gelijkwaardigheid dient aan te geven. Omdat wij niet kunnen schatten wat er in uw milieuhandboek staat kunnen wij over de gelijkwaardigheid geen toezegging doen.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

212

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Outsourcing ICT.pdf Paragraaf 6.1

Vraag:

Inschrijfprijs. U geeft aan dat de inschrijver verplicht is een gedetailleerde uitsplitsing te geven van alle voorkomende initiele kosten en jaarlijkse kosten. Is het invullen van het prijsblad voldoende uitsplitsing / detail?

Antwoord:

Nee, hiervoor dient u uw eigen format te gebruiken. De uitsplitsing dient aan te sluiten bij uw inschrijving.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

213

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Outsourcing ICT.pdf Paragraaf 6.9

Vraag:

U geeft aan welke profielen u wilt zien tijdens de interviews. Inschrijver is het gewend om haar eigen invulling te geven aan de sleutelfunctionarissen die worden geïnterviewd. Staat u het toe om inschrijver hier haar eigen invulling aan te geven?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.

214

Onderwerp:

Bijlage GIBIT 2020

Vraag:

Het is gebruikelijk bij BVP aanbestedingen om de contractuele voorwaarden af te stemmen, op basis van dominante informatie, in de concretiseringsfase. Is de gemeente bereid het onderwerp: contracten en verwerkingsovereenkomst te verplaatsen naar de concretiseringsfase?

Antwoord:

De hoofdovereenkomst met bijbehorende SLA, DFA en DAP worden opgesteld in de concretiseringsfase. De gepubliceerde Verwerkersovereenkomst en GIBIT 2020 worden als bijlage van de hoofdovereenkomst opgenomen.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

215

Onderwerp:

Rapportages ICT beheer - Bijlage (tabblad "per maand")

Vraag:

In de verschaftte rapportage over het aantal wijzigingen in 2020, is in juli 2020 een significante afwijking ten opzichte van het gemiddelde van 338 wijzigingen per maand te zien. Kan de gemeente Hoorn toelichten wat dit mogelijk veroorzaakt heeft? Deze informatie zal ons helpen om te bepalen op welke plaats in de inschrijving we hier aandacht aan moeten schenken.

Antwoord:

Verklaring:

We hebben eind juni 2020 IAM geïmplementeerd. Daardoor worden er sinds die tijd meer wijzigingen aangemaakt m.b.t. gebruikersaccounts.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 216
Onderwerp: ISO 14001 - Inschrijfleidraad (5.1, p.19)

Vraag:

Milieumanagement wordt door inschrijver dusdanig belangrijk gevonden dat wij onze gehele bedrijfsstructuur willen certificeren. Derhalve zitten wij, op dit moment, midden in een nieuw certificeringstraject, inzake ISO14001. Inschrijver verwacht het volledige certificeringstraject medio Q3 2021 af te ronden. Is deze termijn acceptabel voor de Gemeente Hoorn?

Indien het antwoord op voorgaande vraag negatief is, is het voor de Gemeente Hoorn toereikend als wij van een externe adviseur een verklaring bijvoegen waarin verklaard wordt dat wij de betreffende certificering behalen in Q3?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 211.

Beantwoord op: 15-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 217
Onderwerp: Ondertekening - Inschrijfleidraad (3.5 - p.15)

Vraag:

Ter controle, u stelt dat stukken niet ondertekend hoeven te worden met een 'natte handtekening'. Is onze aanname correct dat velden voor handtekeningen leeggelaten mogen worden?

Antwoord:

Ja deze mogen leeggelaten worden.

Beantwoord op: 15-02-2021
Label: Proces

Ref.nr. 218
Onderwerp: Overgang van Personeel - Inschrijfleidraad (2.3, p. 11)

Vraag:

Om onze inschrijving vorm te geven willen wij graag inzicht in het aantal personen die mogelijk onderdeel uit gaan maken van de potentiële overname

van personeel, in zowel personen als fte?

Antwoord:

Voor uw inschrijving is dat op dit moment niet noodzakelijk. In de Concretiseringsfase wordt over de overname van personeel gesproken.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

219

Onderwerp:

Gebruikerswaardering - Inschrijfleidraad (2.3, p. 11)

Vraag:

Zodat we in onze beantwoording concreet kunnen aangeven hoe we de gebruikerstevredenheid op een hoog niveau krijgen en houden, willen we graag inzicht hebben in de huidige gebruikerswaardering. Wat is het huidige niveau en wanneer dit het laatst gemeten is?

Antwoord:

Voor uw inschrijving is dit niet noodzakelijk het gaat er om dat u aangeeft hoe u de waarderingen op een hoog niveau krijgt en houdt.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

220

Onderwerp:

Overgang van Personeel - Inschrijfleidraad (2.3, p. 11)

Vraag:

Gemeente Hoorn geeft aan dat een Overname van Personeel onderwerp wordt tijdens de concretiseringsfase. Om onze inschrijving vorm te geven, hebben wij informatie nodig over de huidige I&A organisatie. Mogen wij een organigram hiervan ontvangen?

Antwoord:

Nee, voor uw inschrijving is dit niet noodzakelijk.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

221

Onderwerp:

Overgang van Personeel - Inschrijfleidraad (2.3, p. 11)

Vraag:

Kan de Gemeente Hoorn toelichten waarom een Overgang van Onderneming (art. 7:662 e.v. BW) in dit geval niet van toepassing is? Dit in verband met de gewijzigde wetgeving per 1 januari 2020 in de vorm van Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra)

Antwoord:

Gemeente Hoorn heeft hierover advies gevraagd aan een jurist op dit gebied. Zijn conclusie is dat bij deze aanbesteding er geen sprake is van Overgang van Onderneming. Een verdere toelichting is voor een inschrijving niet noodzakelijk.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
222

Onderwerp:
Bijlage Scope.pdf

Vraag:

U geeft aan dat er in de huidige situatie applicaties beschikbaar gesteld worden door RDS. In het document "ICT Landschap Hoorn" geeft u aan dat een alternatief is dat de client lokaal op de client-device worden geïnstalleerd maar dat dit vanuit beveiligingsrichtlijnen niet toegestaan is voor dit type applicaties. Vervolgens geeft u aan te verwachten dat applicaties direct vanaf de device kunnen worden gestart. Dit is volgens Inschrijver tegenstrijdig. Wilt u de oude RDS omgeving graag uit wilt faseren, maar de technology, het publiceren van applicaties, behouden?

Antwoord:

Indien noodzakelijk kunnen applicaties beschikbaar zijn op het cliënt-device. Als dit niet mogelijk is door regelgeving (b.v. BIO) is een andere oplossing noodzakelijk. Inschrijver mag hier een voorstel voor doen. Gemeente Hoorn volgt echter wel een SaaS tenzij beleid.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
223

Onderwerp:
Bijlage Scope.pdf - gebruikersdiensten

Vraag:

U geeft u aan dat de RDS omgeving ook wordt gebruikt ten behoeve van ondersteuning door applicatieleveranciers. Kunt u inzicht geven in welke applicaties hiervoor gebruikt worden?

Antwoord:

Applicaties die de leverancier nodig heeft om de beheerde applicatie te managen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

224

Onderwerp:

Bijlage Scope.pdf - gebruikersdiensten

Vraag:

U geeft aan dat hardware client devices (desktops, laptops en tablets) Out of Scope zijn. Kan Opdrachtnemer ervan uit gaan dat dit ook dat dit ook geldt voor randapparatuur zoals headsets, speakerphones, etc.?)

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

225

Onderwerp:

Bijlage Scope.pdf - gebruikersdiensten

Vraag:

U geeft aan dat de Service Desk, 1e lijns ondersteuning van eindgebruikers Out of scope is. 2e en 3e lijns support valt wel binnen de scope van de opdracht. Kunt u aangeven met hoeveel 2e en 3e lijns support meldingen inschrijver rekening mee dient te houden?

Antwoord:

Het aantal 2de/3de lijns meldingen: 3940

Beantwoord op: 18-02-2021

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.
227

Onderwerp:

Bijlage Scope.pdf - netwerkdiensten

Vraag:

U geeft aan dat u wenst dat de leverancier de operationele regie gaat uitvoeren over de uitvoering van deze contracten. Kunt u een overzicht verstrekken van de contracten en bijbehorende partijen waar dit betrekking op heeft?

Antwoord:

Zie bijlage contracten 2021

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
228

Onderwerp:

GIBIT artikel 113.5 onder iv)

Vraag:

Het is niet de intentie dat boetes opgelegd aan Opdrachtgever door toezichthoudende autoriteiten 'doorgelegd' kunnen worden aan Leverancier. De reden van de boete oplegging, ondanks de verwoorden zoals vermeld onder 1, is niet iets waar Leverancier invloed op heeft, noch kan zij zich volledig verdedigen tegenover de boeteoplegging alswaare de boete aan haar opgelegd. Afhankelijk van de specifieke boete kan deze gebaseerd zijn op de specifieke omstandigheden zoals (omzet) omvang of recidive, reden te meer waarom het onacceptabel is dat Leverancier voor de eventueel aan Opdrachtgever opgelegde boetes aansprakelijk kan worden gehouden. Opdrachtgever kan zich in het geval van een boeteoplegging door een toezichthoudende autoriteit - indien de situatie dit rechtvaardigd - met in achtnemiming van artikel 13.4 Leverancier aansprakelijk stellen.

Leverancier wenst artikel 13.5 iv) dan ook te verwijderen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen, dan wel op zijn minst de bepaling met inachthouding van bovenstaande herformuleren zodat recht wordt gedaan aan de positie van Leverancier.

Antwoord:

Nee artikel 13.5 iv wordt niet gewijzigd omdat in hetzelfde artikel onder (2) de inbreng van de Leverancier voldoende is geborgd.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
229

Onderwerp:
GIBIT artikel 14.2

Vraag:

De verlangde omvang van verzekering is op basis van de originele tekst van artikel 13 absoluut onacceptabel en dit zou ook vele partijen, waaronder Leverancier, uitsluiten van inschrijving. Indien Opdrachtgever de voorgestelde wijzigingen van artikel 13 accepteert dan is de verwoording van dit artikel 14.2 geen issue.

Graag ontvangt Leverancier de bevestiging dat artikel 13 wordt aangepast conform haar verzoek en indien dit niet wordt gehonoreerd dan dient dit Artikel 14.2 te worden aangepast zodat er een redelijke verzekerde som wordt verlangd. Leverancier stelt voor die bedrag bij voorbeeld op € 5.000.000 vast te stellen.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 61.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
230

Onderwerp:
GIBIT artikel 15.5

Vraag:

Leverancier acht de omvang van de in dit artikel 15.5 opgenomen boete disproportioneel en wenst dit bedrag bij te stellen tot € 5.000 per overtreding met een maximum van € 25.000 over de duur van de gehele Overeenkomst.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen dan wel een meer redelijke boetebepaling opnemen, die tevens een absoluut maximum kent?

Antwoord:

Nee, disproportionaliteit is door u niet aangetoond.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
231

Onderwerp:
GIBIT artikel 21.6

Vraag:

Leverancier wenst artikel 21.6 als volgt te herformuleren:

"De kosten voor deze controle worden gedragen door Opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van de Leverancier), tenzij en voor zover de derde één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Leverancier constateert die ten nadele zijn van Opdrachtgever."

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, artikel 21.6 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

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.
233

Onderwerp:
NVI 1: Ref.nr.Onderwerp:24

Vraag:

U stelt dat de inzet van de applicatieleverancier met bijbehorende kosten voor deze inzet (dus die van de applicatieleverancier) onder verantwoordelijkheid van inschrijver valt.

Het is voor een inschrijver onmogelijk voor deze kosten verantwoordelijk te zijn en in strijd met andere uitspraken waar gesteld wordt dat de inzet van applicaties leverancier onder regie van inschrijver van moet plaatsvinden. Voorbeeld: 'Er wordt besloten dat een upgrade van een Centric component noodzakelijk is en inschrijver is verantwoordelijk voor de uren van de betrokken Centric medewerkers. ' Wij nemen aan dat u bedoelt dat de kosten voor het TAB uitgevoerd door inschrijver onder verantwoordelijkheid van inschrijver vallen.

In welke gevallen valt de inzet van een applicatieleverancier kostentechnisch onder verantwoordelijk van Inschrijver, ervan uitgaande dat Opdrachtgever afdoende afspraken heeft met de betrokken applicatieleveranciers om operationele regie mogelijk te maken?

Antwoord:

Vraag 24 gaat over dagelijks technisch applicatiebeheer. Wanneer het noodzakelijk is dat voor upgrades of andere implementaties ondersteuning moet worden afgenomen van een Leverancier dan gaat dit ten koste van het wijzigingenbudget.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
234

Onderwerp:
GIBIT artikel 9.8

Vraag:

Leverancier wenst naast de kosten voor Derdenprogrammatuur tevens de kosten voor het eventuele gebruik van Azure en andere public clouddiensten op ieder moment en per direct door te kunnen berekenen, zodra Leverancier hiermee geconfronteerd wordt. Alleen per 1 januari doorbelasten is in de huidige markt niet werkbaar meer, aangezien prijzen steeds meer fluide en dagprijzen worden.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen en de overeenkomst op aanpassen /verduidelijken?

Antwoord:

Nee, artikel 9.8 wordt niet aangepast. Over verbruikskosten wordt in de Concretiseringsfase nadere afspraken gemaakt.

Beantwoord op: 16-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

235

GIBIT artikel 29.3

Vraag:

Leverancier is van mening dat voor de uitvoering van Upgrade werkzaamheden te allen tijde als meerwerk dient te kwalificeren, aangezien dit omvangrijke werkzaamheden zijn met vele afhankelijkheden van zowel Opdrachtgever als eventuele derde leveranciers.

Kan Opdrachtgever dit bevestigen en de overeenkomst daarop voor zover noodzakelijk aanpassen

Antwoord:

Nee artikel 29.3 wordt niet aangepast. Upgrade werkzaamheden zijn alleen als meerwerk te kwalificeren wanneer dit vanuit het wijzigingenbudget in opdracht is gegeven.

Beantwoord op: 16-02-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**
236**Onderwerp:**
GIBIT artikel 29.2**Vraag:**

Leverancier wenst artikel 22.9 als volgt te herformuleren:

"Leverancier verklaart zich voorts bereid om Opdrachtgever desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum voor een redelijke periode te verlengen, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Hiervoor zal een vergoeding in rekening worden gebracht naar rato van de laatst geldende gebruiksvergoedingen (waarbij noodzakelijke verlengingen van Derdenprogrammatuur volledig kunnen worden doorbelast), tenzij en voor zover de niet-tijdige afronding van de Exit-werkzaamheden toerekenbaar is aan Leverancier (de verlenging is dan naar rato gratis). "

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, artikel 22.9 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 15-02-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**
237**Onderwerp:**
Aanbestedingdocument Inkoop ICT Outsourcing paragraaf 2.1

Vraag:

In veel vergelijkbare gemeenten zien wij dat de Enterprise Architect wordt ondersteunt door zogenoemde Domein Architecten die ieder hun eigen specialisatie hebben. Kun u inzicht geven in hoe dit binnen uw organisatie is georganiseerd?

Antwoord:

Gemeente Hoorn maakt gebruik van een Enterprise Architect en vier Informatiemanagers verdeeld over vier domeinen.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
238

Onderwerp:
Voorwaarden

Vraag:

Kenmerk van best value procurement is dat aan de (potentiele) leveranciers om innovatieve en concurrerende aanbiedingen worden uitgevraagd, onderdeel hiervan zijn ook de voorwaarden. Aldus het verzoek om overeenkomstig de best value procurement systematiek te bevestigen dat het onderwerp 'voorwaarden' en 'concept overeenkomst(en)' na definitieve gunning met desbetreffende geselecteerde leverancier worden afgestemd?

Antwoord:

De door u opgestelde overeenkomst stelt u op in de concretiseringsfase en wordt besproken tijdens de Concretiseringsfase. De gepubliceerde GIBIT 2020 zijn de voorwaarden waaraan de overeenkomst moet voldoen.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Juridisch

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.
240

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn

Vraag:

Aanbesteder geeft bij hoofdstuk 2.2.1 het volgende aan “Het datacenter van de gemeente Hoorn bestaat uit 17 Hypervisors waarop ongeveer 182 Virtual Machines werken, verdeeld over twee locaties.”

Kan Aanbesteder meer informatie geven over de staat van de hardware in de huidige omgeving? Verwacht de Aanbesteder dat de aanbieder deze hardware over gaat nemen of moet alles gemigreerd worden?

Antwoord:

Hardware is eind 2021 EOL, aanbieder mag een voorstel doen voor vervanging.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
241

Onderwerp:

Bijlage lijst met contracten 2021, Bijlage Overzicht apparatuur

Vraag:

Aanbesteder geeft in “Bijlage lijst met contracten 2021” aan dat de gemeente 837 M365 E3-, 25 Office365 E3- en 53 Office F3 licenties heeft. In “Bijlage Overzicht apparatuur” geeft Aanbieder aan dat er 791 laptop en 73 desktop zijn in de huidige werkomgeving. Het aantal licenties komt niet overeen met het aantal device.

Kan Aanbesteder aangeven met hoeveel gebruikersaccounts inschrijver er rekening moet houden in de calculatie voor de gebruikersdiensten?

Antwoord:

Momentopname:

Inschrijver dient rekening te houden met 915 gebruikers accounts

Enkele functies vinden plaats op een gedeelde werkplek zoals Balies etc.
Daarnaast is er altijd enig verloop van medewerkers.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

242

Onderwerp:

Bijlage lijst met contracten 2021

Vraag:

Aanbesteder geeft in “Bijlage lijst met contracten 2021” aan dat de gemeente 837 M365 E3-, 25 Office365 E3- en 53 Office F3 licenties heeft.”

Kan Aanbesteder bevestigen dat M365 E3 onder de GT Microsoft is afgenomen en buiten scope is?

Antwoord:

M365 E3 licenties zijn buiten scope.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

243

Onderwerp:

Bijlage Scope pagina 3 Hoofdstuk 5

Vraag:

Aanbesteder geeft bij hoofdstuk 5 Integratiediensten aan dat Intranet binnen scope is.

Kan Aanbesteder meer toelichting geven wat de eisen zijn voor Intranet dienst?

Antwoord:

Intranet is gekoppeld aan ADFS en Office 365. Hiernaast is intranet het startpunt voor een groot aantal webapplicaties van gemeente Hoorn.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

244

Onderwerp:

Inschrijfleidraad p 24, NVI REF 14 en 51

Vraag:

U geeft aan dat de aanbodscoope pas wordt ingezien na beoordeling van de

kwaliteitsdossiers en het interview, maar vraagt wel de aanbodscoope te anonimiseren (dus geen leveranciersnaam, geen productnamen). Wat is de relevantie daarvan, omdat bij opening van de aanbodscoope de leverancier al bekend is? Het niet kunnen noemen van productnamen (zoals bv O365 en Azure) maakt het lastig om helder te zijn over wat precies in het aanbod zit.

Antwoord:

Het anonimiseren van de aanbodscoope is gedaan omdat niet altijd de juiste documenten op de juiste plaats worden ge-uploaded in TenderNed.

Productnamen die niet naar een Leveranciersproduct van de Inschrijver verwijzen mogen in de aanbodscoope genoemd worden.

Beantwoord op: 16-02-2021

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.
246

Onderwerp:
Bijlage Scope

Vraag:

U heeft aangegeven dat “operationele regie over GT vast” en de “WAN

(externe verbinding incl. internet)” in de scope worden opgenomen. Is het “WAN (externe verbinding incl. internet)” onderdeel van GT vast? Zo nee, is de LEVERING van de WAN (externe verbinding incl. internet) onderdeel van de scope?

Antwoord:

Alle verbindingen worden geleverd door GT Vast. De inschrijver voert hier regie op.

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.
248

Onderwerp:
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.
249

Onderwerp:
Bijlage Cloudkaders

Vraag:

Volgens Tendered bericht 15 02, is de Bijlage Cloudkaders komen te vervallen. Hierover is geen aankondiging of melding gedaan in de NvI. Kunt u toelichten waarom deze is vervallen ?

Antwoord:

Per ongeluk is deze komen te vervallen. De Bijlage Cloudkaders is opnieuw gepubliceerd.

Beantwoord op: 16-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
250

Onderwerp:

Service Window

Vraag:

Op welke dagen wordt er van ons verwacht aanwezig te zijn? (Werkdagen en /of ook de weekenden?)

Antwoord:

Inschrijver mag hier een voorstel voor doen.

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.

Onderwerp:

252

Bijlage rapportage ICT-beheer

Vraag:

T.a.v. de rapportage ICT-beheer:

Hoeveel incidenten kunnen/moeten er op locatie afgehandeld worden? Graag ontvangen wij historische cijfers hiervan.

Zijn er historische gegevens beschikbaar van de gemiddelde oplostijd voor een call, zowel remote als onsite?

Hoeveel calls worden er momenteel remote oplost?

Antwoord:

Er is geen verschil te zien in calls tussen die remote of on-site zijn opgelost. Om die reden kunnen wij ook niet aangeven hoeveel er op locatie kan/moet worden afgehandeld.

Totalen over de periode 1-12-2019 -- 30-11-2020:

Totaal aangemeld en afgerond: 12138

1ste lijn aangemeld en afgerond: 8260

- servicedesk 4595

- werkplekbeheer 3665

2de lijn aangemeld en afgerond: 3877

De tweedelijns meldingen worden over het algemeen remote afgehandeld.

De Werkplekbeheer meldingen worden over het algemeen on-site afgehandeld.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

253

Onderwerp:

Bijlage overzicht apparatuur

Vraag:

T.a.v. de werkplek hardware:

Kunt u aangeven op welke wijze de service op de hardware is ingeregeld?

Kunt u tevens de aanschafdata van de hardware verstrekken.

Indien er sprake is van Warranty/Garantie of verlengde garantie wie kan of mag deze claimen?

Wie is verantwoordelijk en stelt de benodigde spares/onderdelen beschikbaar? Idem voor de benodigde ruilapparatuur?

Antwoord:

Werkplek Hardware is buiten Scope.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
254

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn paragraaf 2.2.1

Vraag:

In paragraaf 2.2.1 beschrijft u uw huidig datacenter, hierover hebben wij de volgende vragen:

Heeft u een inventarisatie beschikbaar van servers die nu aanwezig zijn binnen de omgeving?

En hieraan gerelateerd de specificaties van deze VM's?

Antwoord:

Zie bijlage Vraag 254.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
255

Onderwerp:
Bijlage scope NVI2

Vraag:

Aanbesteder geeft bij gebruikersdiensten aan dat software Office365 out of scope is.

Kan Aanbesteder bevestigen dat de licenties van Microsoft zoals bijvoorbeeld M365 E3 out of scope zijn? Zo niet, wilt Aanbesteder exact aangeven welke software licenties in “Bijlage Lijst met contracten 2021” in scope zijn?

Antwoord:

De licenties uit scope zijn de Microsoft E3 licenties en de client OS licentie.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
256

Onderwerp:
Bijlage lijst met contract 2021

Vraag:

Aanbesteder geeft bij “bijlage lijst met contracten 2021” aan dat de Enterprise Agreement Subscription van M365 E3 in Tenant RegioWF2 zit.

Kan Aanbesteder bevestigen of eigenaar van “Tenant RegioWF2” de gemeente Hoorn is? Zo niet, van wie is deze Tenant?

Antwoord:

Gemeente Hoorn is eigenaar van Tenant RegioWF2.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
258

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Selectie 6.1

Vraag:

"Uit sectie 6.1 blijkt dat u verwacht dat inschrijver een prijs biedt voor de komende 9 jaar. Uit de bijlagen 'cloudkaders' en 'ICT visie en beleid' blijkt dat u op zoek bent naar flexibiliteit, modernisatie en innovatie. Deze ambitie strookt niet met het

vastzetten van prijzen voor de komende 9 jaar omdat er nu geen rekening gehouden kan worden met de impact van flexibilisatie, modernisatie en innovatie. Graag zouden wij een prijzenblad zien dat flexibiliteit toestaat richting de komende jaren zodat we binnen het te sluiten contract kunnen omgaan met de gevraagde flexibiliteit, modernisatie en innovatie. Zo'n aanpassing zou kunnen zijn naar uurtarieven, tarieven van services en dat dit op basis van kengetallen wordt doorgerekend naar een fictieve prijs. Staat u open voor de voorgestelde aanpassing?"

Antwoord:

Nee, In het prijzenblad kunt u voor de komende tien jaar uw bedragen invullen. Daarnaast dient u een openbegroting in die aansluit op uw inschrijfbedragen. Meerkosten voor veranderingen in flexibiliteit, modernisatie en innovatie kan alleen uit het budget wijzigingen plaatsvinden. Dit kan ook een vermindering van kosten opleveren.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
259

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, Paragraaf 2.3, p. 11

Vraag:

U schrijft: “Wij willen dat de tooling die Inschrijver gebruikt naadloos aansluit bij de tooling die wij gebruiken. In het geval van discrepanties in informatie uit onze tooling ten opzichte van die van Inschrijver is de

informatie uit onze tooling leidend.”.

Kunt u aangeven welke tooling het hier betreft?

Antwoord:

Dit betreft tooling m.b.t. management van ICT voorzieningen (waaronder TopDesk).

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
260

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn

Vraag:

Kunt u een overzicht geven van al uw fysieke en virtuele servers, waarbij u tenminste specificeert: server naam, rol, operating system, aantal cpu's, overcommitment ratio, hoeveelheid geheugen, aantal disks, omvang per disk?

Antwoord:

Zie bijlage Vraag 254.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
261

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn (2.2.3. - p6)

Vraag:

Maken alle gebruikers op dit moment gebruik van de nieuwe digitale werkplek? Zo nee, mag leverancier aannemen dat dit wel zo is bij aanvang van de opdracht?

Antwoord:

Ja, u mag er vanuit gaan dat alle gebruikers de nieuwe digitale werkplek gebruiken.

Beantwoord op: 19-02-2021

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.
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.
266

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn

Vraag:

Wat is het totale aantal CPU's en geheugen van uw volledige RDS omgeving?

Antwoord:

Het totale aantal CPU's en geheugen van de volledige RDS omgeving bedraagt:

13 VM's x 6 virtual CPU met 36gb memory (78 CPU's, 468 GB memory)

Beantwoord op: 18-02-2021

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.
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.
269

Onderwerp:

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

Vraag:

Maakt u gebruik van data streaming (real-time data) naar PowerBI, zo ja op basis van welke technologie?

Antwoord:

Op dit moment maakt gemeente Hoorn geen gebruik van streaming data naar Power BI. De verwachting is dat dit in de nabije toekomst wel het geval is.

Beantwoord op: 23-02-2021

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.

273

Onderwerp:

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

Vraag:

Wat zijn de specificaties (cpu/geheugen/besturings systeem) van de Oracle Weblogic Servers ?

Antwoord:

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

Beantwoord op: 18-02-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

274

Onderwerp:

NVI vraag 147

Vraag:

U vraagt om aan te tonen, door middel van een certificering of audit verklaring, dat inschrijver voldoet aan de BIO, in aanvulling op de ISO27001 en 27001 normering die u ook al vroeg. Het is niet mogelijk om op de BIO te certificeren (zie <https://bio-overheid.nl/media/1517/bio-faq-v17.pdf>). Volstaat een ISAE3402 Type II verklaring als voldoende aanvullende borging van de security maatregelen?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 17-02-2021**Label:** Proces**Ref.nr.**

275

Onderwerp:

NVI vraag 233

Vraag:

U schrijft "Wanneer het noodzakelijk is dat voor upgrades of andere implementaties ondersteuning moet worden afgenomen van een Leverancier dan gaat dit ten koste van het wijzigingenbudget." Bedoelt u hiermee dat het wijzigingenbudget dat u heeft opgenomen in de aanbestedingsstukken niet alleen het budget is van de inschrijver, maar dat dit het budget van gemeente Hoorn is voor alle ICT gerelateerde wijzigingen en dat uit dit budget dus ook andere kosten betaald moeten worden?

Antwoord:

Ja dit klopt.

Beantwoord op: 17-02-2021
Label: Contract

Ref.nr.
276

Onderwerp:
NVI vraag 27

Vraag:

U schrijft dat bij upgrades/upgrades van applicaties waarbij inschrijver zelf niet de applicatie-upgrades mag uitvoeren of wanneer deze niet over de juiste kennis beschikt, de regievoering op de uitvoering hiervan onder verantwoordelijkheid van de inschrijver valt. Mogen wij aannemen dat de kosten hiervan voor rekening van de gemeente Hoorn zijn?

Antwoord:

Nee. De kosten voor regievoering zijn voor inschrijver.

Beantwoord op: 17-02-2021
Label: Contract

Ref.nr.
277

Onderwerp:
NVI vraag 24

Vraag:

Indien inschrijver de kosten van applicatieleveranciers moet meenemen in zijn inschrijving, ontvangen wij graag een overzicht van de bedragen die u in het afgelopen jaar heeft besteed aan de inzet van applicatieleveranciers bij updates / upgrades. Ook al is inschrijver een expert op het gebied van alle aspecten van outsourcing, is het onmogelijk voor ons om alle applicaties te kennen die binnen de overheid in gebruik zijn, de frequentie van upgrades en updates hiervan en de kosten van applicatieleveranciers die hierbij komen kijken. Inzage in uw historische gegevens stelt ons in staat om deze kosten mee te nemen in onze calculaties. Bent u bereid deze te verstrekken?

Antwoord:

Het is niet mogelijk hierover een overzicht te verstrekken.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
278

Onderwerp:
BijlageICTlandschapHoorn

Vraag:

Aanbesteder geeft bijhoofdstuk 2.2.1 het volgende aan. De omgeving bevat Microsoft Server 2016, 2012 en 2008.”

Kan Aanbestederaangeven of de applicaties welke op MS Server 2012 en 2008 aangeboden worden, werken op Microsoft Server 2016 of 2019?

Antwoord:

Zie bijlage Vraag 254.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
279

Onderwerp:

Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Om onze inschrijving zo compleet mogelijk te maken, zouden wij graag willen weten of u hetzelfde qua dienstverlening ten aanzien van het beheer voor de test- en productieservers verwacht? Zo nee, kunt u aangeven wat het verschil zal zijn?

Antwoord:

De dienstverlening qua beheer van productie- en testservers zijn gelijk op de volgende punten na:

Ten aanzien van productieservers zal er sneller reactie plaats moeten vinden bij storingen.

Werkzaamheden ten behoeve van onderhoud moeten buiten kantoor tijd plaatsvinden.

Beantwoord op: 18-02-2021

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.
281

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:
Zijn de Oracle licenties onderdeel van de Centric applicaties (melody)? Of Stand-alone?

Antwoord:
De Oracle licenties zijn geen onderdeel van Centric applicaties.

Beantwoord op: 18-02-2021
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.
283

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:
Is RAC in gebruik?

Antwoord:
Nee.

Beantwoord op: 19-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
284

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Welke applicaties draaien op Oracle?

Antwoord:

De volgende applicaties draaien op Oracle:

Gouw Belastingen, Key2BAG, BigBen, Cognos, Key2Datadistributie, I-navigator, Key2Financiën, Suite4SD, Key2Betalen, Kikker, NedGraphics, Stroomlijn, Key2Parkeren, Pims@All, Key2Burgerzaken, Simon, Key2Vergunningen, WebLogic

Beantwoord op: 18-02-2021

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.
286

Onderwerp:

Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Is er sprake van applicatie clustering op Weblogic? Zo ja, hoeveel servers?

Antwoord:

Er zijn 2 weblogic servers voor Test en Productie. Op deze servers draaien alle applicaties op die van Weblogic afhankelijk zijn.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
287

Onderwerp:

Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Is er een overzicht van de archivelogs per database ivm de benodigde storage?

Antwoord:

CPAGEP 3GB archive logging per dag (gemiddeld 15 switches * 200 MB)
CPBAG 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPBIG 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPCOG 1.2GB archive logging per dag (gemiddeld 6 switches * 200 MB)
CPDDS 1.8GB archive logging per dag (gemiddeld 9 switches * 200 MB)
CPDSP 0.6GB archive logging per dag (gemiddeld 3 switches * 200 MB)
CPFIS 1.4GB archive logging per dag (gemiddeld 7 switches * 200 MB)
CPGWS 1.4GB archive logging per dag (gemiddeld 7 switches * 200 MB)
CPKAS 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPKIK 1.2GB archive logging per dag (gemiddeld 6 switches * 200 MB)
CPLIAS 2.8GB archive logging per dag (gemiddeld 14 switches * 200 MB)
CPNEDGR 2.2GB archive logging per dag (gemiddeld 11 switches * 200 MB)
CPNERO 3GB archive logging per dag (gemiddeld 15 switches * 200 MB)
CPPAR 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPPIMS 3.8GB archive logging per dag (gemiddeld 19 switches * 200 MB)
CPPIV 1.2GB archive logging per dag (gemiddeld 6 switches * 200 MB)
CPSIMON 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPVGS 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPWLS 0.8GB archive logging per dag (gemiddeld 4 switches * 200 MB)

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
288

Onderwerp:

Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Zijn er momenteel performance problemen inzake de applicaties op Oracle?
Zo ja, kan de gemeente Hoorn aangeven welke problemen er op dit moment

spelen?

Antwoord:

Neen, er zijn geen performance problemen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
289

Onderwerp:

Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Wat is de datagroei per jaar op de Oracle database omgevingen?

Antwoord:

Onze schatting is voor 2020 is een groei van 100GB (1,29 TB in 2021 naar 1.41 TB in 2021) voor alle databases tezamen.

Een nauwkeuriger inschatting kan gedurende de concretiseringsfase plaatsvinden.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
290

Onderwerp:

Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Verwacht u dat na de migratie het aantal databases hetzelfde blijft voor test en productie?

Antwoord:

Gemeente Hoorn verwacht een langzame afname als gevolg van versaasing van het applicatielandschap.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
291

Onderwerp:

Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Heeft u een overzicht van gemiddelde archive log per dag per Oracle database?

Antwoord:

CPAGEP 3GB archive logging per dag (gemiddeld 15 switches * 200 MB)
CPBAG 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPBIG 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPCOG 1.2GB archive logging per dag (gemiddeld 6 switches * 200 MB)
CPDDS 1.8GB archive logging per dag (gemiddeld 9 switches * 200 MB)
CPDSP 0.6GB archive logging per dag (gemiddeld 3 switches * 200 MB)
CPFIS 1.4GB archive logging per dag (gemiddeld 7 switches * 200 MB)
CPGWS 1.4GB archive logging per dag (gemiddeld 7 switches * 200 MB)
CPKAS 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPKIK 1.2GB archive logging per dag (gemiddeld 6 switches * 200 MB)
CPLIAS 2.8GB archive logging per dag (gemiddeld 14 switches * 200 MB)
CPNEDGR 2.2GB archive logging per dag (gemiddeld 11 switches * 200 MB)
CPNERO 3GB archive logging per dag (gemiddeld 15 switches * 200 MB)
CPPAR 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPPIMS 3.8GB archive logging per dag (gemiddeld 19 switches * 200 MB)
CPPIV 1.2GB archive logging per dag (gemiddeld 6 switches * 200 MB)
CPSIMON 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPVGS 1GB archive logging per dag (gemiddeld 5 switches * 200 MB)
CPWLS 0.8GB archive logging per dag (gemiddeld 4 switches * 200 MB)

Beantwoord op: 23-02-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**
292**Onderwerp:**
Oracle - ICT Landschap**Vraag:**

Is data encryptie of compressie momenteel in gebruik?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 23-02-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**
293**Onderwerp:**
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.
294

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:
Hoeveel restore acties met RMAN komen er voor?

Antwoord:
Zelden.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
295

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:
Zijn er overwegend OLTP of ook DW databases? Zo ja welke zijn DW?

Antwoord:
Er zijn geen databases ingericht als DW.

Beantwoord op: 23-02-2021

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.
297

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:
Wat zijn de meest actuele issue's in de laatste 12 maanden?

Antwoord:
Incidenteel problemen met de services van de databases, ongeveer 4 x per jaar.

Beantwoord op: 23-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
298

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:
Welke SLA tijden worden momenteel gehanteerd?

Antwoord:
Op dit moment tussen 08:00-18:00 uur.

Beantwoord op: 23-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
299

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:
Zijn er nog integraties naar andere databases?

Antwoord:
Ja, database links tussen verschillende databases.

Beantwoord op: 23-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
300

Onderwerp:
Oracle - ICT Landschap

Vraag:
Van welke ESB lag wordt gebruik gemaakt? Welke?

Antwoord:

Als ESB wordt Yenlo gebruikt. Daarnaast hebben meerdere applicaties specifieke koppelvlakken, die onderdeel zijn van de applicatie zelf.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
301

Onderwerp:

Oracle - ICT Landschap

Vraag:

Is er sprake van loadbalancing? Zo ja, hoeveel?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
302

Onderwerp:

NVI vraag 276

Vraag:

Onze vraag was wellicht niet duidelijk geformuleerd. U schrijft in uw antwoord: De kosten voor regievoering zijn voor inschrijver. Wie draagt de kosten voor de daadwerkelijke inzet (wie betaalt de factuur) van de applicatieleverancier in dit geval .

Antwoord:

Alleen daar waar het echt noodzakelijk is dat de applicatieleverancier ingeschakeld moet worden zullen deze kosten door aanbestedende dienst worden betaald uit het wijzigingenbudget. Inschrijver zal moeten aantonen dat kosten noodzakelijk zijn.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.
303

Onderwerp:

Diverse vragen nog niet beantwoord

Vraag:

Er zijn diverse vragen nog niet beantwoord. Sommige van deze vragen hebben wij reeds 8 februari ingediend. Morgen eindigt de termijn voor het stellen van vragen. Aangezien er geen tweede vragenronde is voorzien,

hebben wij nauwelijks de gelegenheid om over de nu nog onbeantwoorde vragen eventuele verduidelijkingsvragen te stellen mocht dat nodig zijn. Wij verzoeken u dan ook om toch 1 extra vragenmoment in te plannen na het verschijnen van uw Nota van Inlichtingen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, naar verwachting zal morgen veel vragen worden beantwoord.

Beantwoord op: 17-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.
304

Onderwerp:

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 synced 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. 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. 311
Onderwerp: ICT Landschap Hoorn pag. 7

Vraag:
Het is belangrijk dat we als opdrachtgever sterker en anders regie gaan voeren op onze leveranciers en de markt. Welke ontwikkelingen zij er bij de opdrachtgever om (indien nodig) het opdrachtgeverschap en regie tot een volwassenheidsnivo te brengen die voor de complexe transitieopgave nodig is, voor de start van de transitie?

Antwoord:

De opdrachtgever is inmiddels een jaar bezig om de transitie in te zetten. Waarin er een stap gemaakt wordt naar de nieuwe organisatie, nieuwe (beheer en regie) processen worden ingericht en daarbij ondersteuning krijgt van een advies- en implementatiebureau om dit mogelijk te maken. Samen met de leverancier wordt er een volgende stap gezet in volwassenheid van de ICT organisatie.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
312

Onderwerp:

GIBIT artikel 8.4

Vraag:

Leverancier hanteert een standaard onderhoudswindow voor al haar klanten en wenst deze ook toepasselijk te laten zijn voor Opdrachtgever. Het onderhoudswindow dat gehanteerd wordt is: 08:00 tot 18:00.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Vooralsnog niet. Dit wordt bepaald in de Concretiseringsfase en wordt opgenomen in de SLA. Uitgangspunt is dat onderhoud minimaal verstorend is voor de bedrijfsprocessen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
313

Onderwerp:

Risicodossier

Vraag:

Kunt u bevestigen dat u geen correctieve maatregelen wenst opgenomen te zien in het risicodossier?

Antwoord:

Nee er moeten wel correctieve maatregelen worden opgenomen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
314

Onderwerp:

Inschrijfleidraad paragraaf 6.7

Vraag:

Dienen de kansen afgegeven te worden binnen de scope of mogen er ook kansen aangedragen worden buiten scope?

Antwoord:

Dit mogen ook kansen zijn buiten de scope.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
315

Onderwerp:

Prestatiedossier

Vraag:

U maakt in het format onderscheid tussen een te leveren prestatie en een onderbouwing. Kunt u toelichten waarom u dit strikt gescheiden heeft. In BVP is deze scheiding uitzonderlijk, normaliter wordt namelijk enkel een bewering en onderbouwing uitgevraagd waarin zowel de te leveren prestatie als onderbouwing opgenomen wordt. Een onderbouwing is veelal nodig om het waarom van de aangedragen prestatie te duiden. Het strikt scheiden daarvan maakt dat er een geforceerde knip ontstaat, wat het vormgeven van het PO door inschrijver complex maakt, maar bemoeilijkt ook voor opdrachtgever de interpretatie van het PO. Wij verzoeken u de 'reguliere' BVP wijze van het PO te hanteren waarbij u vraagt om een bewering en een onderbouwing waarbij aangetoond wordt dat de doelstellingen gerealiseerd worden, i.p.v. een bewering, prestatie en onderbouwing. Graag uw antwoord.

Antwoord:

Het formulier is een standaard vanuit BVP zie boek Prestatie inkoop pagina 336. Deze wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
316

Onderwerp:

Inschrijfleidraad paragraaf 6.3

Vraag:

U hanteert de termen prestaties en beweringen. Kunt u toelichten wat exact het verschil is tussen beide termen? Vanuit BVP dient een bewering namelijk een concrete prestatie te bevatten echter afgaande op de 6 door u opgegeven prestaties, zoals verwoord op pagina 24, ziet u dat kennelijk anders. Graag uw toelichting.

Antwoord:

Uw vraag over de 6 doelstellingen van pagina 24 komt uit een verwijderde Inschrijfleidraad. Zie nieuw gepubliceerde Inschrijfleidraad is dit aangepast.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
317

Onderwerp:

ICT Landschap Hoorn paragraaf 6.3

Vraag:

U geeft 5 prestaties op waarop inschrijvers invulling dienen te geven in dezelfde volgorde en nummering. Interpreteert inschrijver het juist dat u enkel 5 beweringen uitgewerkt wenst te zien in het Prestatiedossier?

Antwoord:

Wij hebben 5 doelstellingen gegeven en verwachten hierover uw beweringen conform de gestelde voorwaarden.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
318

Onderwerp:

Inschrijfleidraad paragraaf 6.3

Vraag:

U geeft aan een onderbouwing te verwachten van 5 door u opgegeven prestaties, in dezelfde volgorde en nummering. Inschrijver ziet de door u opgesomde 5 punten niet als prestaties maar meer als mogelijke aandachtspunten waarop een bewering opgesteld dient te worden, gerelateerd aan de doelstellingen zoals benoemd in paragraaf 2.3. Ook als we kijken naar het door u gegeven voorbeeld bij het PO bevat de bewering een feitelijke prestatie (minimaal een 8 uit 10). Kunt u nader toelichten hoe inschrijver de 5 punten (prestaties) dient te lezen?

Antwoord:

Zie antwoord 317.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
319

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 1.27

Vraag:

Hier wordt melding gemaakt van de Overeenkomst. Bij de aanbestedingsstukken ontbreekt een voorstel voor de Overeenkomst. Dat is bezwaarlijk omdat Leverancier zich op deze wijze geen beeld kan vormen van de inhoud en de rechten en verplichtingen uit die Overeenkomst. Daar komt bij dat artikel 2.5 GIBIT bepaalt dat de Overeenkomst zelf prevaleert boven GIBIT 2020. Kan reeds nu een concept van de te sluiten Overeenkomst worden voorgelegd, zodat Leverancier kan beoordelen wat de daaraan verbonden kansen en risico's zijn?

Antwoord:

Nee. Leverancier stelt de Overeenkomst op in overleg en goedkeuring met de gemeente Hoorn. GIBIT 2020 zal als bijlage bij de Overeenkomst worden opgenomen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
320

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 3.5

Vraag:

Mag leverancier er van uitgaan dat de aanbestedingsstukken juist, volledig en consistent zijn, in het bijzonder voor wat betreft de beschrijving en kwantificering van de IT-infrastructuur en het applicatielandschap?

Antwoord:

Ja op het moment van publiceren cq de wijzigingen in de nota's van inlichtingen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
321

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 3.6

Vraag:

Heeft u nu een CMDB? Zo ja, bent u bereid te verstrekken?

Antwoord:

Ja we hebben een CMDB. Tijdens de Concretiseringsfase kan deze gedeeld worden vanwege vertrouwelijkheid.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

322

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 4.2

Vraag:

Leverancier kan in redelijkheid niet aan welke termijn dan ook – dus ook niet aan een fatale termijn - worden gehouden indien het overschrijden ervan verband houdt met de omstandigheid dat:

(i) Hoorn zelf niet of niet tijdig de noodzake medewerking verleent aan de uitvoering van de overeenkomst, of

(ii) Hoorn zelf niet of niet alle door voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie verstrekt, of

(iii) Hoorn zelf de voor de ongestoorde voortgang van de werkzaamheden van Leverancier benodigde besluiten (bijvoorbeeld besluitvorming over het Implementatieplan, de Acceptatieprocedure/-test) niet of niet tijdig neemt, of

(iv) door Hoorn ingeschakelde derden – waaronder een of meer van de (huidige of toekomstige) leveranciers (o.a. software-vendors en andere ICT-leveranciers) – hun medewerking niet, niet tijdig of anderszins gebrekkig verlenen en/of de door voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie niet verstrekken, of

(v) sprake is van meerwerk of sprake is van wijziging van de opdracht door of op verzoek van Hoorn zelf.

Bent u bereid deze redelijke nuancering van de in artikel 4.2 genoemde regel te aanvaarden?

Antwoord:

Nee artikel 4.2 wordt niet aangepast. Artikel 4.2. betreft de opgave zoals deze is gepubliceerd . Het Implementatieplan dient hieraan voorafgaand te worden opgesteld. Wijzigingen in de opgave zal altijd in overleg met de Leverancier plaatsvinden.

Beantwoord op: 18-02-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

323

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 4.2 ii

Vraag:

Leverancier is zelf geen ontwikkelaar. De verplichting van art 4.2 (ii) inzake Updates en Upgrade moet als volgt worden genuanceerd. De verplichting kan niet gelden voor Leverancier indien en voor zover sprake is van

Derdenprogrammatuur omdat Leverancier in dat geval immers geheel afhankelijk is van het Update en Upgrade-beleid van de producenten van de desbetreffende software. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee, ook voor derdenprogrammatuur ligt de regievoering bij Leverancier.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
324

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 4.2 ii

Vraag:

De verplichting van art 4.2 (ii) inzake Updates en Upgrade kan in redelijkheid niet gelden voor software waarvan het functioneel beheer in handen ligt van Hoorn zelf of van door Hoorn ingeschakelde derden (bv Centric-software) of van derden die op instructie van Hoorn door Leverancier worden ingeschakeld. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee, de technische regievoering ligt bij Leverancier.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
325

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 5.3 iv

Vraag:

Leverancier heeft geen rechtstreekse (contractuele) relatie met de derden die de in 5.3 (iv) benodigde medewerking moeten verlenen. Leverancier kan die medewerking dus niet bij de desbetreffende derden afdwingen. Mag Leverancier er vanuit gaan dat Hoorn zelf met alle desbetreffende derden (juridisch bindende) afspraken heeft gemaakt (bijv. in de vorm van rechtens afdwingbare exit-afspraken) die de benodigde (tijdige en volledige) medewerking van die derden waarborgt? Hoe heeft u dit gewaarborgd?

Antwoord:

Leverancier voert de technische regievoering voor gemeente Hoorn. Vanuit die positie kan Leverancier dwingend zijn naar applicatieleveranciers. Voor alle applicaties zijn overeenkomsten afgesloten hierin is niet altijd een exit overeenkomst opgenomen. Voor veel applicaties is dit ook niet noodzakelijk. Wanneer zal blijken dat er wel een exit overeenkomst moet worden opgesteld dan zal gemeente Hoorn hierin de uitvoerende partij zijn voor het

opstellen en afsluiten van deze overeenkomst.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
326

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 5.3 iv

Vraag:

Indien en voor zover de vorige vraag met nee is beantwoord, bent u dan bereid en in staat om nog voor de aanvang van de beoogde Overeenkomst, met alle desbetreffende derden (juridisch bindende) afspraken te maken (bijv. in de vorm van exit-afspraken) die de benodigde (tijdsige en volledige) medewerking van die derden waarborgt? Hoe gaat u dat waarborgen?

Antwoord:

Nee, dat lukt niet. De vraag is ook of dit nodig is voor de het afsluiten van een Overeenkomst.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
327

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 5.3 iv

Vraag:

Leverancier heeft volgens artikel 6.6 Gibit 2020 de verantwoordelijkheid voor het betrekken van derden (softwareleveranciers) en de coördinatie van werkzaamheden. Leverancier heeft echter geen rechtstreekse (contractuele) relatie met de derden die de in 5.3 (iv) benodigde medewerking moeten verlenen en kan die medewerking dus niet afdwingen, Hoorn echter wel. Bent u om die reden bereid te aanvaarden dat het voor risico van Hoorn is als de desbetreffende derden hun medewerking onverhoopt niet, niet volledig, niet tijdig of anderszins niet naar behoren verlenen?

Antwoord:

Nee. Leverancier voert de regie uit. Daarom kunnen wij niet in zijn algemeenheid aangeven dat we alle risico's overnemen.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
328

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 5.5

Vraag:

Voorstel om te schrappen. Leverancier kan zich buiten de aanbestedingsstukken om geen beeld vormen van de aan artikel 5.5 verbonden risico's.

Antwoord:

Nee, van een expert mogen wij verwachten dat die weet welke risico's er zijn.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
329

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 6.1 ii

Vraag:

Deze bepaling verlangt dat Leverancier voldoet aan de in de Overeenkomst (nader) gespecificeerde interoperabiliteitseisen. De overeenkomst – en dus de daarin genoemde interoperabiliteitseisen – kent Leverancier nu niet. Kan daarover thans duidelijkheid worden verschaft?

Antwoord:

Nee, dit is een onderdeel van de Concretiseringsfase.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
330

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 6.6

Vraag:

Zie hierover onze eerdere vragen bij artikel 5.3 (iv).

Antwoord:

Zie vorige antwoorden.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
331

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 7.3

Vraag:

Zie onze opmerking en vraag bij artikel 4.2 Gibit. Hetgeen daar is opgemerkt geldt overeenkomstig voor artikel 7.3 Gibit. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 322 tot en met 324

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

332

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 7.5 i

Vraag:

Bent u bereid te aanvaarden dat ontbinding van de overeenkomst, hetgeen voor beide partijen immers een zeer zwaar middel is, niet eerder plaats vindt dan nadat (i) Hoorn vruchteloos een ingebrekestelling met een specificatie van de tekortkomingen heeft gestuurd en (ii) beide partijen bovendien vruchteloos op hoogste niveau (beider directies) overleg hebben gehad?

Antwoord:

Nee, artikel 7.5 i) wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

333

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 7.10

Vraag:

Leverancier leest deze bepaling zo dat de bedoelde vertragingen of tekortschieten aan de Leverancier toerekenbaar moeten zijn. Klopt die lezing?

Antwoord:

Nee het gaat over de regievoering en of levering van leverancier.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

334

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 8.5

Vraag:

De beschikbaarheid wordt concreet geregeld in de SLA, zodat deze hier overbodig is. Bent u bereid te aanvaarden dat de SLA prevaleert?

Antwoord:

Uw stelling klopt niet. De SLA dient aan te sluiten aan alles wat in de GIBIT 2020 is opgenomen. De GIBIT2020 prevaleert.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
335

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 8.9

Vraag:

In de SLA kan een genuanceerd, op de diverse service-levels afgestemd stelsel van sancties bij het niet realiseren van de service-levels worden opgenomen. Bent u bereid, indien de SLA daarin voorziet, te aanvaarden dat, in afwijking van artikel 8.7, die sancties als 'sole remedies' zullen gelden?

Antwoord:

Nee artikel 8.7 wordt niet aangepast. De SLA met service-levels dient de goedkeuring te hebben van de gemeente Hoorn en zal in de Concretiseringsfase worden besproken.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
336

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 8.11

Vraag:

Deze bepaling moet worden begrepen met de nuanceringsen die wij hierboven onder artikel 4.2 (ii) hebben opgemerkt. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee. Zie beantwoording vraag 323.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
337

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 8.12

Vraag:

Deze bepaling geeft Hoorn het recht bepaalde Updates en Upgrades te weigeren. Als gevolg van een weigering kan een situatie ontstaan waarin zowel Hoorn als Leverancier wettelijke verplichtingen om passende

informatiebeveiliging in huis te hebben, schenden, bijvoorbeeld een inbreuk op artikel 32 AVG. Leverancier acht het in strijd met zijn professionele verantwoordelijkheid om mee te werken aan schending van de AVG. Bent u daarom bereid te aanvaarden dat leverancier toch steeds gerechtigd is Updates en Upgrades te installeren als dat om redenen van (wettelijke verplichtingen inzake) informatiebeveiliging naar het professioneel oordeel van Leverancier geboden is?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
338

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 8.12

Vraag:

Indien u voorgaande vraag met nee beantwoordt, bent u dan bereid Leverancier te vrijwaren voor alle aanspraken en boetes wegens schending van de wettelijke verplichtingen inzake informatiebeveiliging?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 337

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
339

Onderwerp:

GIBIT - Artikel 10

Vraag:

Verzekeringen plegen in beginsel geen dekking te bieden voor aansprakelijkheid die ontstaat bij schending van een garantieverplichting. Door in de GIBIT zowel garanties op te leggen ook een verzekering te verlangen wordt een innerlijke tegenstrijdigheid in de voorwaarden gecreëerd. Bent u om die reden bereid om het kopje “Garanties” te vervangen door “Verplichtingen” en de 1e volzin als volgt aan te passen: “Leverancier zal zich er tot het uiterste voor inspannen dat... “?

Antwoord:

Nee, de zin wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
340

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 13.4

Vraag:

Bent u bereid te aanvaarden dat Leverancier niet aansprakelijk is voor indirecte schade?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
341

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 13.4

Vraag:

De voorloper van Gibit 2020 – de Gibit versie 2016 – bevatte een duidelijke lijst van schadeposten die voor vergoeding in aanmerking komen. In Gibit 2020 ontbreekt die lijst, hetgeen niet bijdraagt aan duidelijkheid en bovendien een aanzienlijke verslechtering van de rechtspositie van de Leverancier impliceert.

Bent u bereid die lijst weer op te nemen? Die lijst betreft:

i) schade aan de ICT Prestatie en/of aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;

ii) schade aan andere eigendommen van partijen en/of van derden;

iii) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de ICT Prestatie, aangebracht ter beperking of herstel van schade;

iv) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen;

v) kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen;

vi) de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van medewerkers, goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering

van de Overeenkomst ingehuurde derden, voor zover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn;

vii) de kosten voor het herstel van Gebreken van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, of alle extra kosten verbonden aan de noodgedwongen vroegtijdige vervanging van de ICT Prestatie door een systeem van een derde Leverancier;

viii) aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garanties;

ix) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;

x) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de hoogte van de schade en de wijze van herstel.

Antwoord:

Nee, voor de GIBIT 2020 is bewust gekozen deze lijst te schrappen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
342

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 13.5 iv

Vraag:

De aansprakelijkheid van Leverancier voor boetes van de toezichthouder zijn volgens de voorgestelde regeling in bedrag niet beperkt. Dat staat op gespannen voet met artikel 6 van de voorgestelde verwerkersovereenkomst, welke bepaling een beperking van aansprakelijkheid suggereert. Het beperken van aansprakelijkheid tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker is toegestaan en het is niet ongebruikelijk dat dan ook te doen.

Bent u bereid onderdeel (iv) van artikel 13.5 tevens te onderwerpen aan een beperking van aansprakelijkheid, bijvoorbeeld in de vorm van een plafond (cap) ter hoogte van de contractwaarde (excl. BTW) van de overeenkomst per jaar.

Antwoord:

Eventuele beperking van de aansprakelijkheid zal onderdeel zijn van de Concretiseringsfase.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
343

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 13.5 iv

Vraag:
Heeft Hoorn een (cyber)verzekering die dekking geeft voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens? Zo niet, is Hoorn bereid die te sluiten?

Antwoord:
Gemeente Hoorn heeft geen cyberverzekering en is niet bereid die te sluiten.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
344

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 13.5 iv

Vraag:
Dit onderdeel bevat onder 2 (b) de voorwaarde dat Leverancier (b) Leverancier volledig wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen een boete van de Autoriteit Persoonsgegevens. Leverancier moet ook betrokken worden bij het onder 2 (a) bedoelde onderzoek (en niet louter daarover worden geïnformeerd). Bent u bereid art 13.5 (iv) in die zin zo te lezen?

Antwoord:
Natuurlijk zal Leverancier daar waar mogelijk bij het onderzoek worden betrokken.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
345

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 19.2

Vraag:
Deze bepaling doorkruist de uitgangspunten van de opdracht. Gaarne schrappen.

Antwoord:
Nee, artikel 19.2 wordt niet geschrapt.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
346

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 19.5/19.6

Vraag:

Het bepaalde in art. 19.5 dient niet alleen te gelden indien e.e.a. in de offerte van Leverancier is vermeld, doch ook voor de software die later – dus tijdens de uitvoering van de overeenkomst - (op verzoek of instructie van Hoorn) door Leverancier wordt aangeschaft. Is dat akkoord?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
347

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 20.15

Vraag:

Voorstel om de navolgende gevolgen van een ontbinding toe te voegen in een nieuw lid: “Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.”

Antwoord:

Artikel 20.15 bestaat niet in de gepubliceerde GIBIT 2020.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
348

Onderwerp:
GIBIT - Artikel 27.2

Vraag:

Gaarne opnemen dat opschorting door Leverancier wel mogelijk is indien Hoorn ook na een ingebrekestelling nalatig blijft aan haar betalingsverplichtingen te voldoen en er in dat geval bovendien een gesprek

op directieniveau heeft plaats gevonden.

Antwoord:

Nee, artikel 27.2 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
349

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst - Artikel 4.2

Vraag:

Bent u bereid op te nemen dat de auditor alvorens zijn werkzaamheden aan te vangen een passende NDA (geheimhoudingsverklaring) ondertekent?

Antwoord:

Ja. Dit kan in de Overeenkomst worden opgenomen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
350

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst - Artikel 4.2

Vraag:

De auditor mag niet werkzaam zijn als of bij een concurrent van Leverancier. Akkoord?

Antwoord:

Nee, niet duidelijk is omschreven wie u ziet als concurrent.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
351

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst - Artikel 4.7

Vraag:

Bent u bereid tot aanvulling met: "De daaraan verbonden kosten van Verwerker zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke."

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 393.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
352

Onderwerp:
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:
Bijlage ICT landschap Hoorn 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.
356

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn

Vraag:
Kunt u een netwerkwerktekening aanleveren met daarop alle LAN en WAN verbindingen (en eventuele Express route verbindingen) van alle locaties, inclusief bijbehorende bandbreedtes en aantal medewerkers per locatie?

Antwoord:
Zie bijlage "Vraag 46".

Beantwoord op: 23-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
357

Onderwerp:
ICT Landschap Hoorn

Vraag:
Kunt u een overzicht geven van alle LAN, WAN, Wifi en Firewall-apparatuur, waarbij u tenminste specificeert per item: merk, type, locatie, support contract (inclusief aflooptdatum en SLA)

Antwoord:
Zie bijlage "Vraag 46".

Beantwoord op: 23-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
358

Onderwerp:
Bijlage ICT Landschap Hoorn Hoofdstuk 2.2.3

Vraag:

Aanbesteder maakt gebruik van Office 365, waaronder Onedrive en Sharepoint/TEAMS voor gebruikers-en groepsdata.

Kan aanbesteder bevestigen dat er geen data gekopieerd dient te worden vanuit de huidige ICT-omgeving?

Antwoord:

Nee, dit kan niet worden bevestigd.

Beantwoord op: 19-02-2021

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.
361

Onderwerp:
ICT infrastructuur, paragraaf 2.2 bladzijde 5

Vraag:

Het is mogelijk om op basis van ervaringen aannames te doen echter heeft u een vrij uitgebreid server landschap en daarom stellen wij prijs op een overzicht hiervan waarin functie, en gebruikte resources opgenomen zijn. Is het mogelijk dit overzicht toe te voegen? Hiermee is naar onze inschatting de basis voor aangeboden oplossingen beter geborgd en de daaruit voortvloeiende prijsstellingen. Verdere concretisering en rationalisering vindt uiteraard plaats in de concretiseringsfase.

Antwoord:

Zie bijlage Vraag 254.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

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.
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.

364

Onderwerp:

Bijlage Scope

Vraag:

Heeft de opdrachtgever ook specifieke eisen aangaande de SOC/SIEM oplossing? Kunt u deze specificeren?

Antwoord:

De SOC/SIEM oplossing moet minimaal voldoen aan de BIO. In de BIO staat in hoofdstuk 12.4 omschreven wat de criteria voor de SOC/SIEM voorziening minimaal moeten zijn.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

365

Onderwerp:

Bijlage Scope

Vraag:

Heeft de gemeente Hoorn een network access control (NAC) oplossing in gebruik voor vaste netwerkaansluitingen. Zo ja, kunt u aangeven op basis van welke technology dit is gebaseerd. Is dit in scope? Kan opdrachtnemer deze dienst voortzetten?

Antwoord:

Gemeente Hoorn heeft geen NAC oplossing actief.

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.
368

Onderwerp:
GIBIT 2020, art. 8.5

Vraag:

Dit artikel voorziet niet in de mogelijkheid dat tussen partijen bonussen m.b. t. gerealiseerde Service Levels worden overeengekomen. Bent u bereid deze mogelijkheid hier of in de specifieke offertetrajecten toe te voegen?

Antwoord:

Nee, gemeente hoorn werkt niet met bonusregelingen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
369

Onderwerp:
GIBIT 2020, art. 8.8

Vraag:

Inschrijver is van mening dat een evt. prioriteitsniveau in onderling overleg tussen partijen dient te worden vastgesteld. Bent u bereid na het woord “Opdrachtgever” toe te voegen “en Opdrachtnemer in gezamenlijk overleg”?

Antwoord:

Ja. leverancier komt hiervoor met een voorstel in de Concretiseringsfase.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
370

Onderwerp:
GIBIT 2020, art. 8.7

Vraag:

Inschrijver stelt voor dit artikel te schrappen en eventuele garanties vast te leggen in de Overeenkomst voor een specifiek offertetraject. Is dat wat u betreft akkoord?

Antwoord:

Nee, artikel 8.7 wordt niet geschrapt.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
371

Onderwerp:
GIBIT 2020, art. 8.10

Vraag:

Inschrijver verzoekt ook deze bepaling te schrappen en de evt. weigering van het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades zo nodig onderdeel van de te sluiten Overeenkomst in de specifieke offertetrajecten te laten zijn. Is dat wat u betreft akkoord?

Antwoord:

Nee, artikel 8.10 wordt niet geschrapt.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

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.
373

Onderwerp:
GIBIT 2020, art. 9.4

Vraag:
Inschrijver stelt voor het facturatieschema onderdeel van de te sluiten Overeenkomst in de specifieke offertetrajecten te laten zijn en deze bepaling te schrappen. Bent u daartoe bereid of anders, net als in art. 9.2, aan deze bepaling toe te voegen: “tenzij uitdrukkelijk anders tussen partijen overeengekomen”?

Antwoord:
Nee, artikel 9.4 wordt niet geschrapt. Dit artikel geeft de ruimte om tijdens de Concretiseringsfase hierover afspraken te maken in de Overeenkomst. Het is ook mogelijk om hiervoor een DFA op te stellen.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
374

Onderwerp:
GIBIT 2020, art. 10.1

Vraag:
Inschrijver is van mening dat de onder iii) en iv) omschreven garanties dermate afhankelijk zijn van de aard van het project dat deze niet in de inkoopvoorwaarden maar, indien nodig, al dan niet aangepast in de Overeenkomst van de specifieke offertetrajecten dienen te worden opgenomen. Is dat wat u betreft akkoord?

Antwoord:

Eventuele afwijkingen ten opzichte van artikel 10.1 onder iii) en iv) kunnen voor specifieke offertetrajecten in een nadere Overeenkomst worden vastgelegd.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
375

Onderwerp:
GIBIT 2020, art. 12.2

Vraag:

Inschrijver kan een dergelijke toezegging niet onvoorwaardelijk doen en stelt voor deze verplichting uit de inkoopvoorwaarden te schrappen. Is dat wat u betreft akkoord? Uiteraard kunnen partijen ter zake gemaakte specifieke afspraken opnemen in de te sluiten Overeenkomst voor de specifieke offertetrajecten.

Antwoord:

Nee artikel 12.2 word niet geschrapt.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
376

Onderwerp:
GIBIT 2020, art. 13.4

Vraag:

Inschrijver acht de caps van 10x en 20x de Jaarvergoeding onredelijk en disproportioneel. Bent u bereid de beperking aan te passen tot eenmaal de Jaarvergoeding, danwel in een latere fase van onderhandeling/contractering tussen Opdrachtgever en Inschrijver te komen tot een proportionele aansprakelijkheidregeling?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 61.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
377

Onderwerp:
GIBIT 2020, art. 13.1 t/m 13.7

Vraag:

Inschrijver wenst, zoals in de ICT-markt te doen gebruikelijk,

aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal de waarde van de betreffende opdracht per jaar. Bent u tot deze aanpassing bereid?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 18-02-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

378

Onderwerp:

GIBIT 2020, art. 13.5.iii

Vraag:

Inschrijver acht het redelijk om de aansprakelijkheid in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17 te koppelen aan de algemene beperking uit art. 13.4. Bent u bereid deze aanpassing te doen?

Antwoord:

Nee.

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

379

Onderwerp:

GIBIT 2020, art. 13.6

Vraag:

Omdat de verzekeringen voor Inschrijver in concernverband worden afgesloten is de laatste zin van deze bepaling niet uitvoerbaar, reden waarom Inschrijver dan ook voorstelt de laatste zin te schrappen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 18-02-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.****Onderwerp:**

380

Netwerkdiensten

Vraag:

Netwerkdiensten:

- Wat is de huidige feature set op de access en core switches? Wat is hier gewenst?
- Wordt er gebruik gemaakt van een NAC oplossing?
- Zijn er op dit moment al segmentatie tekeningen beschikbaar?

Antwoord:

- De netwerk omgeving is EOL/EOS. Op dit moment worden er standaard feature sets gebruikt.
- Er wordt geen gebruik gemaakt van een NAC oplossing.
- Segmentatie mag worden voorgesteld door inschrijver in de concretiseringsfase.

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

381

Onderwerp:

GIBIT 2020, art. 17.4

Vraag:

Inschrijver stelt voor het artikel dusdanig aan te passen, dat de overdracht de bevoegdheid van Atos onverlet laat om de aan de diensten ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Atos aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke producten en/of diensten ten behoeve van Cliënt zijn of worden geleverd.

Antwoord:

Nee, artikel 17.4 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 18-02-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

382

Onderwerp:

SOC / SIEM

Vraag:

Wat zijn de requirements/wensen van opdrachtgever voor deze dienst?

- Is er behoefte aan real time analyse van alerts?
- Is er een schatting over de hoeveelheid data die per dag naar het SIEM platform gaat, of zijn we vrij om aannames te doen?

Antwoord:

De SOC/SIEM oplossing moet minimaal voldoen aan de BIO. In de BIO staat in hoofdstuk 12.4 omschreven wat de criteria voor de SOC/SIEM voorziening minimaal moeten zijn.

Inschrijver mag aannames doen t.a.v. de hoeveelheid data per dag.

Beantwoord op: 19-02-2021

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.
384

Onderwerp:

GIBIT 2020, art. 20.11.v

Vraag:

Inschrijver stelt voor deze bepaling te schrappen of zou als alternatief graag zien dat Opdrachtgever aantoont op basis van welke wettelijke grond deze bevoegdheid van verplichte aard is voor Opdrachtgever.

Antwoord:

Nee, artikel 20.11 onder v) wordt niet geschrapt. Hier hoeft ook geen wettelijke grondslag voor te zijn.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
385

Onderwerp:
GIBIT 2020, art. 30.2

Vraag:

Inschrijver is van mening dat welke afspraak dan ook over Service levels niet thuis hoort in algemene inkoopvoorwaarden maar onderdeel van een te sluiten Overeenkomst voor de specifieke offertetrajecten zou moeten zijn. Bent u bereid deze bepaling te schrappen?

Antwoord:

Nee, artikel 30.2 wordt niet geschrapt. Artikel 30.2 is een algemeen artikel waarover altijd met Leverancier wordt gesproken in de Concretiseringsfase.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

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 certificaat 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.
387

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst, art. 4.2

Vraag:

Inschrijver zou de volgende zin als aanhef van het artikellid willen toevoegen: Opdrachtgever laat maximaal eenmaal per twaalf (12) maanden een audit uitvoeren door een onafhankelijke partij, welke audit onderhevig is aan een voorafgaande kennisgeving van Opdrachtgever aan Wederpartij van ten minste drie (3) weken.

Antwoord:

Nee, artikel 4.2 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
388

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst, art. 4.3

Vraag:

Inschrijver heeft Binding Corporate Rules, waarmee eenzelfde kwaliteit wordt gegarandeerd bij groepsentiteiten buiten de EU.

Bent u bereid het artikel uit de overeenkomst zodanig aan te passen, dat in het kader van de uitoefening van de diensten onder de Overeenkomst geen voorafgaande informering is vereist?

Antwoord:

Nee, artikel 4.3 zal een bespreekpunt worden tijdens de Concretiseringsfase.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
389

Onderwerp:
Verklaring Betalingsgedrag

Vraag:

Verklaring Betalingsgedrag Belastingdienst - De Belastingdienst heeft haar formulieren aangepast. Met ingang van 7 september 2020 kunnen alleen nog de volgende formulieren worden aangevraagd:

- Verklaring Nakoming fiscale verplichtingen.
- Verklaring Betalingsgedrag ketenaansprakelijkheid.
- Verklaring Betalingsgedrag inlenersaansprakelijkheid.

Aangezien de oude verklaring niet meer leverbaar is gaan wij ervan uit dat de verklaring nakoming fiscale verplichtingen afdoende is. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.
390

Onderwerp:
UEA Deel B

Vraag:

Kunt u bevestigen dat Deel B niet ingevuld hoeft te worden wanneer de rechtsgeldig tekenbevoegde persoon vermeld staat in het Uittreksel van de

Kamer van Koophandel?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.
391

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst, art. 4.6

Vraag:

Inschrijver stelt voor om, in verband met de onbekende omvang van de mogelijke verplichtingen onder dit artikel, de erkenning van Opdrachtgever in te voegen dat indien de meewerkverplichtingen tot additionele werkzaamheden leiden aan de kant van Inschrijver, dat deze worden vergoed tegen Inschrijver's standaardtarieven (zoals vermeld in de Overeenkomst).

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
392

Onderwerp:

UEA Deel C

Vraag:

Voortijdige beëindiging, schadevergoeding of andere vergelijkbare sancties: Het is Inschrijver overkomen dat een contract voor de inhuur van ICT medewerkers vroegtijdig is beëindigd. De onderhavige aanbesteding heeft echter geen betrekking op de inhuur van ICT medewerkers. Mag Inschrijver er vanuit gaan dat zij de beëindiging van het contract voor de inhuur van ICT medewerkers niet bij de facultatieve uitsluitingsgrond "Voortijdige beëindiging, schadevergoeding of andere vergelijkbare sancties" (Prestaties uit het verleden) hoeft te vermelden? Wij gaan er vanuit dat deze beëindiging geen invloed heeft op de onderhavige aanbesteding die immers betrekking heeft op een geheel ander gebied, namelijk Outsourcing Gebruikersdiensten, Datacenterdiensten, Technisch Applicatiebeheer, Netwerkdiensten en Integratiediensten. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.
393

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst, art. 4.7

Vraag:

Inschrijver stelt voor om, in verband met de onbekende omvang van de mogelijke verplichtingen onder dit artikel, de erkenning van Opdrachtgever in te voegen dat indien de meewerkverplichtingen tot additionele werkzaamheden leiden aan de kant van Inschrijver, dat deze worden vergoed tegen Inschrijver's standaardtarieven (zoals vermeld in de Overeenkomst).

Antwoord:

Wij voorzien geen al te grote inzet van de leverancier bij een DPIA. Wij gaan er dan ook van uit dat de inzet die hiervoor gemaakt moet worden binnen het inschrijfbedrag vallen. Verlangde extreme inzet van de leverancier zal apart gefactureerd mogen worden.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
394

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst, art. 5.1

Vraag:

Inschrijver acht een termijn van 48 uur (in plaats van 24 uur) een redelijke termijn voor een dergelijke informering. Bent u bereid het artikel overeenkomstig aan te passen?

Antwoord:

Nee, artikel 5.1 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
395

Onderwerp:
UEA Deel V

Vraag:

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat Deel V niet ingevuld hoeft te worden? Indien dit anders is, kunt u dit toelichten.

Antwoord:

Deel V hoeft u niet in te vullen.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Proces

Ref.nr. 396
Onderwerp: Verwerkersovereenkomst, art. 5.3

Vraag:

Inschrijver acht het onduidelijk wat de eisen van het logboek zijn. Om deze reden stelt Inschrijver voor de eerste zin van het artikel te vervangen door het volgende:

Inschrijver zal een overzicht van categorieën van Verwerkingsactiviteiten onderhouden, uitgevoerd uit naam van de Opdrachtgever met betrekking tot de diensten zoals verstrekt onder deze Overeenkomst. Een dergelijk overzicht bevat, voor de Opdrachtgever:

- (i) De categorieën van verwerkte Persoonsgegevens en de verwerkingsactiviteiten die worden uitgevoerd uit naam van de Opdrachtgever
- (ii) Indien van toepassing, eventuele internationale overdrachten van Persoonsgegevens;
- (iii) Een algemene beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die zijn getroffen.

Antwoord:

Niet akkoord het gaat om een logboek van de Inbreuken. Zie hiervoor de AVG artikel 33.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 397
Onderwerp: Algemene vraag

Vraag:

Covid-19 Op dit moment bevindt Nederland zich in een zeer uitzonderlijke situatie, net als veel landen om ons heen. Als inschrijver begrijpen wij heel goed dat voor zowel aanbestedende diensten als inschrijvers het onzekere tijden zijn, waarin voor geen van de partijen de economische gevolgen van deze COVID-19 crisis te overzien zijn. Onze inschrijving zal worden opgesteld met inachtneming van de huidige “as is” status waarbij de effecten van de COVID-19 niet goed te bepalen zijn en waarin het gevraagde, de tegenprestatie (inclusief prijzen/tarieven) en andere essentiële elementen, waaronder afhankelijkheden, technische vereisten en klantverplichtingen zijn meegenomen. Gezien de onzekere tijden, mogelijke aanscherping van maatregelen of verlenging van maatregelen door de overheid, die impact

kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst wenst inschrijver de mogelijkheid te hebben na gunning, en in geval van wijziging van de huidige status, een inherente wijziging van de overeenkomst voor te stellen waarbij de mogelijkheid bestaat in goed overleg een wijziging op de overeenkomst overeen te komen. Kan aanbestedende dienst in haar aanbestedingstukken een paragraaf opnemen waardoor het voor aanbestedende diensten en inschrijvers mogelijk is om op basis van bijvoorbeeld Hoofdstuk 2.5. Wijziging van overheidsopdrachten van de Aanbestedingswet 2012 (denk onder meer aan artikel 2.163e Aanbestedingswet) ruimte te creëren voor aanpassingen gedurende de looptijd van het contract? Kan aanbestedende dienst dit bevestigen c.q. aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, verzoeken wij u uw standpunt uitdrukkelijk te motiveren?

Antwoord:

Nee dit is niet noodzakelijk. Acceptatie van de transitie is gepland in 2022. Wij gaan uit dat de situatie dan is genormaliseerd. Voor eventuele wijzigingen binnen de overeenkomst of nadere overeenkomsten is jaarlijks een bedrag van € 125.000,00 (per jaar) beschikbaar voor de eerst komende 4 jaar.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
398

Onderwerp:
Inschrijfleidraad, 3

Vraag:

Op dit moment bevindt Nederland zich in een zeer uitzonderlijke situatie, net als veel landen om ons heen. Als inschrijver begrijpen wij heel goed dat voor zowel aanbestedende diensten als inschrijvers het onzekere tijden zijn, waarin voor geen van de partijen de economische gevolgen van deze COVID-19 crisis te overzien zijn. Onze inschrijving zal worden opgesteld met inachtneming van de huidige “as is” status waarbij de effecten van de COVID-19 niet goed te bepalen zijn en waarin het gevraagde, de tegenprestatie (inclusief prijzen/tarieven) en andere essentiële elementen, waaronder afhankelijkheden, technische vereisten en klantverplichtingen zijn meegenomen. Gezien de onzekere tijden, mogelijke aanscherping van maatregelen of verlenging van maatregelen door de overheid, welke impact kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst wenst inschrijver de mogelijkheid te hebben na gunning, en in geval van wijziging van de huidige status, een inherente wijziging van de overeenkomst in te dienen waarbij de mogelijkheid bestaat in goed overleg een wijziging op de overeenkomst overeen te komen.

Is het mogelijk dat aanbestedende dienst in de aanbestedingsstukken een paragraaf opneemt, bijvoorbeeld in Hoofdstuk 3, om ruimte te creëren voor inschrijver voor aanpassingen gedurende de looptijd van het contract?

Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?

Antwoord:

Zie beantwoording 397.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

399

Onderwerp:

Invulinstructie

Vraag:

In TenderNed dient bij Gunningscriterium 5. Prijs, onder Bedrag een prijs en een BTW-bedrag in cijfers ingevuld te worden en tevens in woorden uitgeschreven te worden. Kunt u aangeven wat Inschrijver hier dient in te vullen?

Antwoord:

De uitkomst van D25 van het invulformulier prijzenblad excl. BTW . Bij BTW de berekende BTW.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Proces

Ref.nr.

400

Onderwerp:

inschrijfleidraad, 23

Vraag:

Gemeente schrijft “Met het indienen van beide prijsdocumenten verklaart de Inschrijver dat alle gebruikelijke werkzaamheden, activiteiten en kostenposten die noodzakelijk zijn voor het realiseren van de Opdracht en de beheersmaatregelen in zijn schrijfprijs zijn opgenomen”. Welke twee prijsdocumenten bedoelt u hier?

Antwoord:

Prijsformulier en Open begroting.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

401

Onderwerp:

Kerncompetentie - Inschrijfleidraad (5.1, p. 18)

Vraag:

Gemeente Hoorn geeft aan ten behoeve van Kerncompetentie 1 een referentie te willen ontvangen van een overheidsinstelling van vergelijkbare omvang en complexiteit. Accepteert de Gemeente Hoorn een referentie van een gemeentelijke organisatie met 2000+ eindgebruikers als gelijkwaardig? Zo nee, wat acht de gemeente gelijkwaardig qua maximum eindgebruikersaantallen?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
402

Onderwerp:

Kerncompetentie - Inschrijfleidraad (5.1, p. 18)

Vraag:

Mogen we een combinatie van meerdere overheidsinstellingen / waterschappen die gezamenlijk tussen de 300 en 600 eindgebruikers hebben én die wel eenzelfde complexiteit hebben als Gemeente Hoorn opvoeren als één referentie? Zo nee, mag één overheidsinstelling of waterschap die tussen de 300 en 600 eindgebruikers heeft als referentie dienen?

Antwoord:

Nee minimaal 400 eindgebruikers bij één entiteit.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
403

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen - Vraag 208

Vraag:

Als antwoord op NvI vraag 208 geeft u aan dat semi-overheid niet als referentie mag dienen voor Kerncompetentie 1. Indien het een semi-overheidsinstelling betreft met een aanzienlijk publiek belang, kan de Gemeente Hoorn dat wel zien als gelijkwaardig? Zo nee, kunt u dit toelichten?

Antwoord:

U geeft niet aan welk type semi-overheidsinstelling. Daarom kunnen wij hier geen antwoord op geven. Het gaat er om dat gelet op de aantallen en ingewikkelde gemeentelijke applicaties u als expert ervaring heeft.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
404 GIBIT 22.6

Vraag:

Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.

Antwoord:

Zie hiervoor artikel 22.7 ii)

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
405 GIBIT 13.1

Vraag:

Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren?

- a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden
- b) schade aan andere eigendommen;
- c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden
- e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)en en daarmee samenhangende voorzieningen;
- f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de

aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Antwoord:

Nee, in artikel 13.3 en beantwoording vragen 13.4 (vraag 61) zijn schades afdoende verzekeraar gemaakt en de maximum bedragen vastgesteld.

Beantwoord op: 19-02-2021

Label: Juridisch

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.
407

Onderwerp:
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.

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.

410

Onderwerp:

Bijlage ICT landschap Hoorn

Vraag:

Figuur 2 in bijlage ICT Landschap Hoorn beschrijft een omgeving waarbij de indruk wordt gewekt dat dit een dual datacenter betreft.

1. Beschrijft figuur 2:

- a. een dual datacenter waar de gemeente over beschikt, naast de uitwijk locatie (SSC DeSOM)?
- b. een dual datacenter waar de gemeente over beschikt inclusief de uitwijk locatie?

2. In het geval van scenario b; is dit een:

- a. active / active datacenter?
- b. active / passive datacenter?

Antwoord:

1. Figuur 2 beschrijft een dual datacenter waar de Gemeente Hoorn over beschikt inclusief de uitwijk locatie.
2. Dit is een active/active datacenter.

Beantwoord op: 19-02-2021**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.**
412**Onderwerp:**
Applicatielijst**Vraag:**

Voor een juiste schatting van de exploitatie ontvangen wij graag een applicatielijst met hierin de relatie met virtuele servers als dit client/server applicaties betreft. Binnen de applicatielijst ontvangen wij ook graag onder welke RPO/RTO de applicatie valt.

Antwoord:

Deze detaillering zal worden besproken gedurende de concretiseringsfase. Gemeente Hoorn gaat uit van een RTO is 4 uur, RPO op 1 uur.

Beantwoord op: 19-02-2021**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 methoden '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 aantoonst 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 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.
415

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Voor een juiste schatting voor de exploitatie ontvangen wij graag een huidige serverlijst van virtuele servers die in uw datacenter worden gehost. In deze serverlijst ontvangen wij graag vCPU gebruik, Memory gebruik, Storage gebruik en server rol per VM.

Antwoord:

Zie bijlage Vraag 254.

Beantwoord op: 23-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
416

Onderwerp:
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

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.

Onderwerp:

424

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.
429

Onderwerp:
Inschrijfleidraad, paragraaf 2.3

Vraag:

U wilt dat de tooling die Inschrijver gebruikt naadloos aansluit op de tooling die u gebruikt.

1. Op welke tooling doelt u?
2. Is het in dit kader ook toegestaan uw tooling te gebruiken? Zo ja, kunt u meer informatie verstrekken over uw tooling?

Antwoord:

1. Zie vraag 259.
2. Ja dit kan en zal nader worden besproken in de Concretiseringsfase.

Beantwoord op: 23-02-2021
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.
434

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Wij zien bij de publiekelijke begroting van SSC de Som een relatie met gemeente Hoorn die wordt aangehaald voor 2020/21. In hoeverre is deze relatie met SSC de Som van toepassing binnen deze aanbesteding gezien het feit ook dat SSC de Som nu fungeert als uitwijklocatie voor de gemeente Hoorn?

Antwoord:

Deze relatie is niet van toepassing op deze aanbesteding. Het staat inschrijver vrij met een alternatieve oplossing te komen.

Beantwoord op: 19-02-2021

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 aanbodsopgave 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. 437
Onderwerp: GIBIT 32.2

Vraag:

Inschrijver verzoekt u de kosten van deze maatregelen in ieder geval voor rekening Opdrachtgever te laten komen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Artikel 32.2 bestaat niet in de gepubliceerde GIBIT 2020. Wanneer u artikel 30.2 bedoelt dan gaan wij akkoord.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 438
Onderwerp: GIBIT 8.8

Vraag:

Inschrijver is een commercieel bedrijf en wil derhalve niet slechts haar kosten kunnen doorberekenen maar haar (commerciele) tarieven, voor meerwerk. Kunt u bevestigen dat met "kosten" bedoeld is het commerciële (uur)tarief van Inschrijver? Zo niet, kunt u dan toelichten waarom het uitvragen van werkzaamheden tegen kostprijs toegestaan (en proportioneel) zou zijn?

Antwoord:

Artikel 8.8 gaat niet over kostprijs maar over Service level agreement. Wanneer u 8.7 bedoelt dan worden de kosten berekend conform uw ingediende open begroting die aansluit op uw inschrijving.

Beantwoord op: 18-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 439
Onderwerp: GIBIT 8.9

Vraag:

Ontbinding is een zwaar middel en moet niet te snel open staan voor gebruik. Dit zou kunnen leiden tot weerstand tegen te ambitieuze service levels wat niet in het belang is van opdrachtgever. Ook wordt door het voorkomen van (naar zijn aard disproportioneel) "dubbel straffen" (bijvoorbeeld: een boete

en schade en ontbinding) dit artikel evenwichtiger en acceptabeler voor leveranciers waardoor de weerstand tegen brede aanvaarding van GIBIT minder zal zijn. Daarom verzoekt Inschrijver u de laatste zin te vervangen door: "Met betrekking tot tekortkomingen waar een contractuele sanctie (zoals een boete / malus / verbeurte van service credits) aan verbonden is zal Opdrachtgever uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op enige andere juridische remedie" .

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee artikel 8.9 wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
440

Onderwerp:
GIBIT 25.3

Vraag:

Andere derden kunnen bestaan uit grote toeleveranciers zoals Microsoft. Het is onmogelijk om dergelijke derden te binden aan (bijvoorbeeld) de door opdrachtgever opgelegde informatiebeveiligingsnormen. Bovendien gaat u er zelf mee akkoord om dergelijke derden in te schakelen. Inschrijver verzoekt u daarom "andere derden" te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, artikel 25.3 wordt niet aangepast. U als leverancier bent regievoerder en daarom verantwoordelijk voor de door u ingeschakeld personeel.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
441

Onderwerp:
GIBIT 20.14

Vraag:

Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen

verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee artikel 20.14 wordt niet aangepast want dit artikel gaat niet over betalingen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Juridisch

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.
448

Onderwerp:
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 inspant 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.
454

Onderwerp:
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

Ref.nr.
455

Onderwerp:

Prijzenblad / selectieleidraad paragraaf 6.1

Vraag:

U schrijft: 'substantiële daling in de kosten bij verlenging van het contract', wat is 'substantieel'?

Antwoord:

Dit mag u zelf invullen.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
456

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Outsourcing ICT NvI2 Hoofdstuk 6.9

Vraag:

Is het mogelijk om een derde Sleutelfunctionaris over Technische Applicatie Beheer voor de vakapplicaties en/of bedrijfskritische applicaties toe te voegen aan de interviews?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

457

Onderwerp:

Indiendatum

Vraag:

Inschrijver valt het op dat ondanks het doorlopend beantwoorden van vragen net voor de deadline veel nieuwe vragen zijn ingediend of er nog steeds onbeantwoorde vragen zijn. Wij merken op dat tussen het moment van het beschikbaar komen van de volledige nota van inlichtingen en de indiendatum twee weekenden en slechts één werkweek zitten. Ook hebben inschrijvers te maken met interne processen en procedures voor de verwerking en de directiegoedkeuring van de inschrijving. Om deze reden verzoeken wij u inschrijvers een week extra de tijd te geven voor het afronden en indienen van de inschrijving. Dit komt de kwaliteit ten goede en dit is eveneens in uw belang.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Dat op de laatste twee dagen nog 200 vragen zijn gesteld is ons niet aan te rekenen. Wij proberen volgende week dinsdag een complete nota van inlichtingen te publiceren.

Beantwoord op: 18-02-2021**Label:** Proces