

Aanbesteding: Enterprise Service Management
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrecht
Referentie: 2020-FH-004

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Ontbrekende aanbestedingsstukken?

Vraag:
Geachte heer Leijs, beste Ewoud,

Ik lees in de leidraad:

"Er is een verkennend onderzoek geweest (gesloten Marktconsultatie) naar Topdesk en ServiceNow. Hiermee zijn gesprekken gevoerd en zijn de specificaties gedeeld waarin de eisen en wensen beschreven staan en de visie inclusief user-stories besproken zijn. Om een kennisvoorsprong te voorkomen delen wij de informatie die gedeeld is met Topdesk en ServiceNow als bijlage voor alle geïnteresseerden.

Bijlagen:

Bijlage 1 - Het Boek

Bijlage 2 - Vinkenlijst

Bijlage 3 t/m 7 - User-stories

Bijlage 8 - Overzicht grafisch planbord (huidige situatie)"

Wij kunnen deze Bijlagen echter niet vinden onder de Documenten sectie op TenderNed. Worden deze nog gepubliceerd of kijken wij wellicht verkeerd?

Met vriendelijke groet,

Marco Veen
Sales Executive Public, Travel & Transport

T + 31 88 44 74574
M + 31 6 2246 9885

DXC Technology
Laan van Zuid Hoorn 70 | 2289 DE Rijswijk | The Netherlands

Antwoord:
Deze ontbrekende bijlagen zijn reeds toegevoegd.

Beantwoord op: 15-01-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Concurrentiegericht dialogoog

Vraag:

In paragraaf 2.2 van de leidraad staat het volgende vermeld:

In deze aanmeldingsleidraad staat informatie over de Concurrentiegericht dialogoog. Deze informatie is verder niet terug te lezen in het document.

Kunt u deze informatie alsnog toevoegen en aangeven waarom u kiest voor een Concurrentiegericht dialogoog?

Inherent aan de concurrentiegericht dialogoog worden aan de hand van de opgestelde geschiktheidseisen 3 tot 5 deelnemers geselecteerd voor de dialogoog. Kunt u aangeven wat de gevolgen voor de wijze van aanbesteden zijn wanneer er slechts 2 aanmeldingen zijn?

Antwoord:

De gemeente kiest voor een concurrentiegericht dialogoog omdat we diverse systemen willen samenvoegen en aanvullende functionaliteiten willen implementeren. Hoe de uiteindelijke oplossing er precies uit komt te zien, is op dit moment nog niet duidelijk en hangt mede af van de oplossingen die beschikbaar zijn in de markt. Via een concurrentiegericht dialogoog wil de gemeente Utrecht daarom een beroep doen op de kennis en expertise van de markt.

Als er minder dan 5 gegadigden zijn, vindt er geen kwalitatieve selectie plaats en hoeft er alleen voldaan te worden aan de geschiktheidseisen om door te gaan naar de dialogofase. Van een kwalitatieve selectie is alleen sprake bij meer dan vijf geschikte aanmeldingen.

Beantwoord op: 15-01-2021**Label:** Proces**Ref.nr.**

3

Onderwerp:

Toelichting figuren

Vraag:

Kunt u figuur 2 en 3 uit de aanmeldingsleidraad nader toelichten? M.a.w.

kunnen de geïnteresseerde partijen ervan uitgaan dat de scope van deze aanbesteding enkel de rode blokken betreft en dat de primaire systemen in de grijze en blauwe blokken (o.a. SCOM, Planon, SAP Succesfactors) buiten de scope van de aanbesteding vallen en gehandhaafd blijven?

Antwoord:

Het rood/bruine blok is de scope. In eerste instantie zoals in figuur 2 is weergegeven. In de toekomst zoals weergegeven in figuur 3. De systemen in de blauwe/grijze blokken blijven gehandhaafd en hier zal mogelijk mee

gekoppeld moeten worden. Het is niet uit te sluiten dat in de toekomst ook hierop wijzigingen komen. De overlap op functionaliteit die binnen de gemeente reeds aanwezig is zal dan uitgefaseerd worden.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Samenwerking

Vraag:

Kunt u aangeven hoe u aankijkt tegen een inschrijving van een combinatie van leveranciers, wanneer deze combinatie u een optimale oplossing kan bieden?

Antwoord:

Wij hebben hier geen bezwaar tegen mits de verantwoordelijkheid en regie bij de hoofdaannemer of bij de combinatie ligt en er onverminderd aan alle geschiktheidseisen en voorwaarden wordt voldaan.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Proces

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Ontbrekende bijlagen

Vraag:

In paragraaf 1.1.2 en verderop in de aanmeldingsleidraad wordt verwezen naar een veertiental bijlagen. Deze bijlagen staan niet bij de aanbestedingsdocumenten.

Kunt u deze bijlagen alsnog delen met de geïnteresseerde partijen, anders dan de leveranciers benoemd in paragraaf 1.1.2?

Antwoord:

Deze ontbrekende bijlagen zijn reeds toegevoegd.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Gunning- en ingangsdatum

Vraag:

Beste,

Heeft u voor ons de (indicatieve) datum van de gunning en/of ingangsdatum van de overeenkomst?

Anouk

Antwoord:

De verwachting is voor de zomer de gunningsfase af te ronden en de overeenkomst uiterlijk 1 september in te laten gaan.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Proces

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Kerncompetentie 3: Ervaring met Cloud automatiseren

Vraag:

Cloud automatisering kent verschillende vormen, denk aan PAAS, IAAS en SAAS. Daarnaast zijn er ook andere opties als een Private - en Public cloud. Kunt u aangeven in welke manieren van bovengenoemde cloud automatisering de Gemeente Utrecht wenst? Daarnaast geeft u aan dat alles dient te gebeuren 'zonder tussenkomst van menselijk handelen'. Kunt u dit verduidelijken en verder toelichten? Wellicht aan de hand van een voorbeeld?

Antwoord:

De gemeente wenst een SAAS dienst af te nemen. We verwachten een tool af te nemen waarvan de infrastructuur en het technisch beheer van de tool bij de leverancier ligt.

Voorbeeld van proces zonder tussenkomst van menselijk handelen: Een gebruiker vraagt via het systeem een gedeelde mailbox aan voor een groep gebruikers. Als de gegevens juist zijn ingevuld, wordt er een trigger afgegeven om een gedeelde mailbox met de juiste rechten aan te maken. Een eindgebruiker kan dit proces volgen en krijgt een melding als de gedeelde mailbox klaar staat voor gebruik. zie ook de bijlagen die gepubliceerd zijn op 8 januari 2021.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Kerncompetentie 5: Ervaring met een gevirtualiseerde ICT-omgeving

Vraag:

Bedoeld u met een gevirtualiseerde ICT omgeving een SaaS constructie?

Mocht dit niet het geval zijn, zou u dan kunnen verduidelijken wat u bedoeld met een gevirtualiseerde ICT omgeving?

Antwoord:

De gemeente Utrecht kent een gevirtualiseerde omgeving, dat wil zeggen het netwerk, de servers en de werkplekken zijn gevirtualiseerd. Dit draait momenteel nog allemaal intern bij de gemeente Utrecht. Vanwege koppelingen die hiermee gelegd moeten worden, eist de gemeente dat Inschrijvers ervaring hebben met een gevirtualiseerde ICT-omgeving

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Aanmeldingsleidraad, 1.1.2 - bijlagen

Vraag:

In paragraaf 1.1.2 wordt aangegeven dat informatie gedeeld wordt over het vooronderzoek door bijlagen 1 t/m 8 te delen. Deze zitten niet bij de reeds gedeelde stukken. Kunt u deze alsnog delen?

Antwoord:

Deze bijlagen zijn reeds toegevoegd

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlagen 1 t/m 8 bij aanbestedingsleidraad

Vraag:

Waar kunnen wij de bijlagen zoals genoemd op pagina 6 van de aanbestedingsleidraad terugvinden, of kunt u die op een andere manier beschikbaar stellen?

Antwoord:

De ontbrekende bijlagen zijn inmiddels toegevoegd.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Hoofdstuk 7

Vraag:

Op pagina 19 van de leidraad wordt beschreven dat in hoofdstuk 7 begrippen worden toegelicht die van belang zijn voor het indienen van de juiste referentieprojecten. Hoofdstuk 7 ontbreekt echter. Worden hiermee de aspecten bedoeld zoals beschreven in Hst.6?

Antwoord:

Deze passage is per abuis blijven staan en daarom aangepast. Voor de duidelijkheid is er een nieuwe aanmeldingsleidraad geüpload.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:

n paragraaf 5.2.1 Kwaliteitsborging

Vraag:

In paragraaf 5.2.1 Kwaliteitsborging staat vermeld: "De leverancier beschikt over een ISO/IEC 27001 (2017) of gelijkwaardig certificaat. Het certificaat heeft betrekking heeft op de systemen, processen en datacenters die de gemeentelijke informatie verwerking."

Hoe moeten wij dit zien voor de vermelde drie domeinen, in de volgende relaties: Onze moederbedrijf verantwoordelijk voor het systeem staat buiten NL (binnen de EU), wijzelf als dochteronderneming in Nederland verantwoordelijk voor de processen en onze datacenter wordt gehost door een derde partij?

Antwoord:

Het geheel van systemen, processen en datacenters waarin de gemeentelijke informatie wordt verwerkt moet beschikken over de genoemde certificering of gelijkwaardig. Het is geen bezwaar als dit is samengesteld over meerdere certificeringen (of vergelijkbaar), ieder domein voor de eigen rol in de verwerking. Het is aan opdrachtnemer om aan te tonen hoe de delen samenhangen en het geheel afdekken. Het geheel moet plaatsvinden binnen de EU.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Aanmeldingsleidraad Enterprise Service Management.pdf

Vraag:

Hoofdstuk 6.1

"In hoofdstuk 6.1 omschrijft u de mogelijkheid tot het toevoegen van een

additionele informatie door aanvullend op het document 'Opgave referentieprojecten' (bijlage A) een beschrijving van bovenstaande punten op maximaal 4 A4 toe te voegen. In de bijlage A benoemt u per referentieproject de optie om separate omschrijving op maximaal 1 A4 toe te voegen. Betekent dit dat inschrijver maximaal 10 A4 kan toevoegen aan de inschrijving."

Antwoord:

Correct. Er zijn zes kerncompetenties waarvoor u een referentieproject opgeeft. Dit project mag u op maximaal 1 A4 toelichten. De gemeente geeft er overigens de voorkeur aan dat u de beschrijving van het project in Bijlage A verwerkt en niet separaat toevoegt. De punten uit paragraaf 6.1 voegt u in een apart document van maximaal 4A4 aan uw aanmelding toe.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Aanmeldingsleidraad Enterprise Service Management.pdf

Vraag:

Hoofdstuk 5.2.2

Er wordt verwezen naar hoofdstuk 7 aangaande begrippen over het indienen van de juiste referentieprojecten. Echter hoofdstuk 7 ontbreekt in Aanmeldingsleidraad Enterprise Service Management.pdf. Kan deze worden toegevoegd of separaat bijgesloten worden?

Antwoord:

Deze passage is per abuis blijven staan en daarom aangepast. Voor de duidelijkheid is er een nieuwe aanmeldingsleidraad geüpload.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Aanmeldingsleidraad Enterprise Service Management.pdf

Vraag:

Hoofdstuk 5.2.2

Kunt uitwijden rondom de kerncompetentie 5 'Ervaring met een gevirtualiseerde ICT-omgeving'. Het is inschrijver niet duidelijk waar u op doelt ten aanzien van de virtuele omgeving, in welke hoedanigheid dient de te selecteren oplossingen hieraan bij te dragen en welke vorm?

Antwoord:

De gemeente Utrecht kent een gevirtualiseerde omgeving, dat wil zeggen het netwerk, de servers en de werkplekken zijn gevirtualiseerd. Dit draait momenteel nog allemaal intern bij de gemeente Utrecht. Vanwege koppelingen die hiermee gelegd moeten worden, wordt hierin ervaring gevraagd.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Aanmeldingsleidraad Enterprise Service Management.pdf

Vraag:

Hoofdstuk 1.1.2

De bijlagen 1 t/m 8 ontbreken, graag toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten.

Antwoord:

Deze ontbrekende bijlagen zijn inmiddels toegevoegd.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Referenties

Vraag:

De Aanmeldingsleidraad bevat criteria met betrekking tot referentieprojecten. In de toelichting is op pagina 19 de volgende zin opgenomen: "Voor het overleggen van de referentieprojecten moet u h." Deze informatie lijkt incompleet. Kunt u deze aanvullen?

Antwoord:

Deze passage is per abuis blijven staan en daarom aangepast. Voor de duidelijkheid is er een nieuwe aanmeldingsleidraad geüpload.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Beoordeling

Vraag:

Kunt u aangeven wat de prijs/kwaliteit verhouding zal zijn bij de

beoordeling tijdens de selectiefase?

Antwoord:

Deze fase betreft de aanmeldingsfase. In deze fase wordt gegadigden nog niet gevraagd een prijs in te dienen. De prijs-kwaliteit-verhouding tijdens de offertefase wordt na afloop van de dialogen bepaald.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Proces

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Beoordeling

Vraag:

Kunt u aangeven in welke mate de voorziene toekomstige functionaliteit meegewogen wordt tijdens de selectiefase?

Antwoord:

Niet, dit zal pas aan de orde komen tijdens de dialogen.

Beantwoord op: 15-01-2021

Label: Proces

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Achtergrondinformatie

Vraag:

Kunt u het verschil toelichten tussen het serviceplein en het bedrijfsvoering- en strategienetwerk (BSN)?

Antwoord:

In het Bedrijfsvoering- en Strategienetwerk (BSN) zijn strategische, kaderstellende en uitvoerende onderdelen binnen de bedrijfsvoering gebundeld.

Het netwerk voorziet de algemeen directeur (AD), de directieraad en het college van directe ondersteuning en advies. BSN is verantwoordelijk voor strategisch beleid, kaderstelling en de functionele aansturing van de bedrijfsvoering. Daarnaast is ook de vertaling van beleid en kaders in de uitvoering van bedrijfsvoeringsfuncties en advisering van organisatieonderdelen over hun bedrijfsvoering onder verantwoordelijkheid van het BSN gebracht.

Serviceplein betreft de gezamenlijke servicedesks, waaronder ook de servicedesk van ICT en Facilitair.

Beantwoord op: 15-01-2021
Label: Inhoud