

**Aanbesteding:** Uitbesteden Databasebeheer Gemeente Utrecht  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Utrecht  
**Referentie:** 2019-SB-060

**Toelichting:**

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
1                    Planning

**Vraag:**  
Hoe ziet de planning van de gehele aanbesteding eruit? (onder andere wanneer kunnen we de antwoorden op de ingediende vragen verwachten, etc.)

**Antwoord:**  
U kunt de planning terugvinden in het dashboard van TenderNed bij termijnen.

**Beantwoord op:** 29-09-2021  
**Label:**                    Proces

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
2                    Format vragen

**Vraag:**  
Dienen de vragen in een bepaald format te worden aangeleverd?

**Antwoord:**  
U kunt via deze module uw vragen stellen. Vragen worden doorlopend beantwoord en op 26 oktober worden deze gebundeld in de Nota van Inlichtingen. Vragen stellen kan tot 19 oktober.

**Beantwoord op:** 29-09-2021  
**Label:**                    Proces

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
3                    documenten

**Vraag:**  
In de planning staat het volgende:  
Uiterlijke ontvangst van aanvragen voor documenten  
4 okt. 2021, 10:00

Kunt u toelichten wat u hiermee bedoeld? Welke aanvragen van welke

documenten?

**Antwoord:**

Dit is een standaard bepaling die ik er niet uit kan halen. Hier hoeft u geen actie op te ondernemen omdat de documenten direct beschikbaar zijn.

**Beantwoord op:** 30-09-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage C

**Vraag:**

In de offerteaanvraag wordt een aantal keer naar Bijlage C verwezen. Deze kunnen echter niet vinden in de lijst met documenten. Kunt u deze alsnog toevoegen?

**Antwoord:**

Deze is alsnog toegevoegd.

**Beantwoord op:** 05-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Prijnsmodel

**Vraag:**

De gemeente Utrecht heeft bij de marktconsultatie aangegeven dat zij flexibel in wil kunnen spelen op de krimp in werkzaamheden als gevolg van verSAASsing in haar cloud transitie.

Inschrijver is in de veronderstelling dat naast de afbouw van de inzet van derden in verband met de krimp van het aantal databases, de gemeente de operationele kosten wil verlagen indien het aantal te beheren databases minder wordt.

Een Q\*P model (quantity \* price) voor het regulier beheer en monitoring zou naar onze mening daarvoor een juiste afreken methodiek kunnen zijn.

Met een Q\*P model heeft de gemeente Utrecht directe controle over de kosten en is het de verantwoordelijkheid van Inschrijver om binnen de gestelde prijs het werk tegen de gevraagde kwaliteit te leveren.

Het prijsinvulformulier in het bestek is echter aangegeven dat het regulier beheer en monitoring op basis van een uurtarief en op basis van nacalculatie plaats moet vinden.

Onze vraag is of u open staat voor een alternatief prijsmodel waarbij het

regulier beheer en monitoring tegen een vaste prijs per maand per database aangeboden wordt.

**Antwoord:**

Nee, wij staan hier niet voor open. Het model wat nu meegegeven is geeft ons meer flexibiliteit voor afschaling en/of opschaling.

**Beantwoord op:** 13-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag - Pag. 28 - Eis 55

**Vraag:**

“Het overnemen van de beheertaken door Inschrijver dient gereed te zijn uiterlijk op 1 december 2021.”

De milestone in deze eis wordt niet genoemd in- en conflicteert met de planning die op TenderNed is gepubliceerd. Wij verzoeken de gemeente hier duidelijkheid in te verschaffen.

**Antwoord:**

Wij willen starten op 1 januari 2022 en de overdracht uiterlijk afgerond hebben op 1 februari 2022.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag pag. 28 - eis 54

**Vraag:**

“De transitie wordt uitgevoerd onder leiding van de gemeente. De gemeente voert de reguliere beheertaken uit, terwijl Inschrijver parallel de overname van taken uitvoert.”

Kan de gemeente meer informatie bieden in het projectplan voor de transitie?

**Antwoord:**

Aan u wordt gevraagd om dit te verwerken in het Plan van Aanpak.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Bijlage A antwoordformulier, vraag 3.3.5.

**Vraag:**

Wat zijn volgens uw organisatie de juiste incentives om de leverancier te stimuleren om een zo optimaal mogelijke dienstverlening te kunnen verlenen?

Zou u toelichting kunnen geven op;

1; wat verstaat uw organisatie onder incentives?

2; Wie wordt bedoeld met de leverancier? Is dat de opdrachtnemer van het contract of de aangeboden vendor?

**Antwoord:**

1=beloning in de meest brede zijn van het woord. Een andere formulering had kunnen zijn "wat is er voor nodig om de aanbieder te stimuleren om..."  
2=opdrachtnemer

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Overnemen werkzaamheden

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag, pag. 28, eis 55

"Het overnemen van de beheertaken [...] dient gereed te zijn [...] op 1 december 2021"

Vraag: Wat wordt daarmee precies bedoeld?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 7.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Zin eindigt onverwacht

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag, pag. 26, eis 47

"Eis 47: De eigen [...] Inschrijver.. Rapportage en overleg"

Vraag: Hier lijkt het kopje van de volgende paragraaf incorrect te zijn weergegeven. Klopt het dat dit moet zijn: 6.12 Rapportage en overleg? Als

dit niet klopt, wat moet dit dan wel zijn?

**Antwoord:**

Dit had een nieuwe paragraaf moeten zijn.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Prioriteiten matrix

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag, pag. 24, Eis 36

"Inschrijver hanteert een reactietijd van uiterlijk 30 minuten".

Vraag: Hanteert de Gemeente Utrecht een prioriteiten matrix in relatie tot de reactietijden?

**Antwoord:**

Nee, het gaat hier expliciet om een reactietijd.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Technische inrichting databases

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag , pag 5 par 1.1.2

Vraag: Op hoeveel instances draaien de SQL Server en MySQL databases?

**Antwoord:**

Circa 125.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Rekenvoorbeeld

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag , pag 34 par 7.2.4

Vraag: Hoe werkt kwalificatie door in toegekende prijs? Kunt u een rekenvoorbeeld geven?

**Antwoord:**

Zie paragraaf 4.2.3

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Zin pag 33 eindigt onverwacht

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag , pag 33 par 7.2.3

"51 uur per week zoals beschreven in eis"

Vraag: naar welke eis wordt hier verwezen?

**Antwoord:**

Zie hoofdstuk 6.6.1 eis 20.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Overdracht einde looptijd

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag , pag 32 par 7.2.1.4

"[..]te beschrijven op welke wijze [...] de overdracht [...] aan het einde van de looptijd [...] ondersteunt."

Vraag: Klopt het dat deze beschrijving betrekking heeft op het einde van de looptijd, en niet het begin van de looptijd?

**Antwoord:**

Dat is juist, dit staat ook in de inleiding van deze paragraaf.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Verwijzing naar par 7.2.2.2

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag , pag 32 par 7.2.1.2

"Zie paragraaf 7.2.2.2 voor de beoordeling van deze wens"

Vraag: Deze paragraaf bestaat niet. Wat is de correcte verwijzing?

**Antwoord:**

De wijze van beoordelen staat eronder, zin komt te vervallen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Retransitiekosten

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag, pag. 28, eis 56

Vraag: Wat is de gewenste lengte van de retransitie periode?

**Antwoord:**

Eis 56 gaat over het doorzetten van het beheer.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Beheer Tooling

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag, pag. 26, eis 44 + 45

Vraag: Welke tooling wordt er binnen Gemeente Utrecht gebruikt voor monitoring en service management?

**Antwoord:**

Voor service management is het nu MS Service manager en in de toekomst wordt dit Servicenow.

En voor monitoring is dit:

Oracle: Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13c en Toad for Oracle 12.12

SQL server: MS SQL Server Management Studio 18

mySQL: MySQL Workbench 8.0 CE

Dagelijkse monitoring binnen Support vindt plaats mbt. SCOM: dit geldt voor zowel Oracle, SQL Server databases als MySQL omgevingen, denk o.a. aan opgezette dashboards.

Voor alle Linux omgevingen (dat zijn dus de mySQL /mariadb databases) wordt door Linux beheer als monitortool Nagios ingezet.

**Beantwoord op:** 26-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Verwijzing naar niet bestaand onderdeel

**Vraag:**

Referentie: Offerteaanvraag, Pag. 19, eis 14 en Offerteaanvraag, pag. 20 par 6.6.1

Vraag: Hier wordt verwezen naar Paragraaf 0 en Hoofdstuk 0. Deze bestaan niet. Kunt u verwijzen naar de correcte paragraaf en hoofdstuk?

**Antwoord:**

Hier wordt bedoeld paragraaf 6.5.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag – Pag. 22 -6.6.4 Stand-by regeling en calamiteit ondersteuning

**Vraag:**

Is het Inschrijver toegestaan om specifiek deze service te bieden vanuit haar Engelstalige Service Center in India? Ons Service Center is compliant met ISO 27000 en AVG wet- en regelgeving, en wordt reeds succesvol ingezet bij Nederlandse overheidsinstellingen.

**Antwoord:**

"Nee.

Deze invulling past naar ons inzicht niet in de geest van deze aanbesteding - waar eis 39 een invulling van is. We zoeken een partner met direct en persoonlijk contact. Daarnaast zien we niet hoe voldaan kan worden aan eis 37 (VOG) en eis 41 (voertaal Nederlands)."

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Offerteaanvragen 6.6.3 Extra capaciteit Eis 29

**Vraag:**

"Indien de inschrijver de gevraagde capaciteit niet kan leveren dan kan de gemeente de gevraagde capaciteit buiten deze overeenkomst verwerven." Kunt u aangeven hoe de governance in degelijk geval geregeld is? Kunt u daarnaast aangeven hoe de acceptatieprocedure is van producten die door

3de partijen worden opgeleverd en door Opdrachtnemer in beheer moeten worden genomen?

**Antwoord:**

Wij gaan er van uit dat de Opdrachtnemer deze capaciteit kan leveren. Eis 29 is een escape voor het geval dat dat niet mogelijk is. Hoe wij in de praktijk daarmee omgaan moet worden zal in onderling overleg bepaald worden. Het staat u vrij om een voorzet te doen in het Plan van Aanpak.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Offerteaanvragen 6.6.3 Extra capaciteit Eis 27

**Vraag:**

Kunt u een inschatting geven welke extra capaciteit u in het kader van eis 27 verwacht te vragen in de komende jaren? Zo niet, kunt u een voorbeeld geven wanneer u extra capaciteit behoeft?

**Antwoord:**

Nee, dat is volledig afhankelijk van de ontwikkelingen in het applicatielandschap. Voorbeelden: migratie naar nieuwe versie van het databaseplatform, de cloud transitie waarbij applicaties van on premise naar cloud verhuizen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

GIBIT Artikel 13

**Vraag:**

"Opdrachtgever heeft te tekst van artikel 13 aangepast en de maximum bedragen voor schade op EUR 2.500.000 per gebeurtenis met een maximum van EUR 5.000.000 per jaar.

Inschrijver acht het van belang om te toetsen of de aansprakelijkheid in het onderhavige geval proportioneel is in verhouding tot de gevraagde Prestatie. Daarbij dient in aanmerking te worden genomen wat gebruikelijk is binnen de branche. Dit in aanmerking genomen stelt inschrijver voor om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade tot een bedrag gelijk aan de totale opdrachtwaarde. Aansprakelijkheid voor indirecte schade valt niet te verzekeren en binnen de branche is het dan ook gebruikelijk om deze schade volledig uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om aansprakelijkheid van gevolgschade (waaronder begrepen gedeelde winst, gemiste besparingen,

bedrijfsschade en elke andere bijkomende schade anders dan die bedoeld in artikel 6:96 lid 2 BW) uit te sluiten en de hoogte te beperken tot twee keer de vergoeding?"

**Antwoord:**

Hier gaan wij niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
25

**Onderwerp:**  
GIBIT Artikel 17.7

**Vraag:**

"Artikel 17.7 GIBIT bepaalt dat de Leverancier Gemeente Utrecht vrijwaart ter zake van inbreuken op IE-rechten van derden.

Inschrijver is van oordeel dat gezien de te hanteren ontwikkelmethode zich de situatie zou kunnen voordoen dat zowel medewerkers van Gemeente Utrecht als medewerkers van Leverancier van het Agile/Scrum team deel uitmaken en dat een inbreuk op IE-rechten van derden (mede) veroorzaakt wordt door medewerkers van Gemeente Utrecht.

In zo'n geval acht Inschrijver het niet redelijk om te verlangen dat Leverancier een vrijwaring verleent.

Bent u bereid om aan het eind van 17.7 op te nemen: De in dit artikel opgenomen garantie en vrijwaringsverplichting gelden niet indien de inbreuk mede door (werknemers van) Opdrachtgever werd veroorzaakt."

**Antwoord:**

De leverancier blijft zelf verantwoordelijk voor de output van een ontwikkeling ook als daar een medewerker van de gemeente bij betrokken was.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**  
GIBIT Art. 10.1 (v)

**Vraag:**

Een leverancier kan slechts verantwoordelijk zijn voor wet- en regelgeving die op hem van toepassing is. Regelgeving die een Opdrachtgever dient na te leven behoort te zijn uitgesloten tenzij expliciet overeengekomen in de Overeenkomst. Inschrijver verzoekt dan ook dit artikel te beperken tot

relevante Wet- en regelgeving indien en voor zover van toepassing op ICT leveranciers. Indien Opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om de de algemene verwijzing naar 'relevante wet- en regelgeving' om te zetten in een lijst met specificaties waaraan Inschrijver dient te voldoen. Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet? Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Deze voorwaarden zijn in samenspraak met de markt vastgesteld, u heeft hier reeds inspraak in gehad of in kunnen hebben. De gemeente gaat niet akkoord met uw voorstel.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**  
GIBIT 8.9

**Vraag:**

Een leverancier kan slechts verantwoordelijk zijn voor wet- en regelgeving die op hem van toepassing is. Regelgeving die een Opdrachtgever dient na te leven behoort te zijn uitgesloten tenzij expliciet overeengekomen in de Overeenkomst. Inschrijver verzoekt dan ook dit artikel te beperken tot relevante Wet- en regelgeving indien en voor zover van toepassing op ICT leveranciers. Indien Opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om de de algemene verwijzing naar 'relevante wet- en regelgeving' om te zetten in een lijst met specificaties waaraan Inschrijver dient te voldoen. Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 26.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
GIBIT Art. 3.5 + 4.2

**Vraag:**

De risicoanalyse kan een passend instrument zijn afhankelijk van de aard van een opdracht. Door deze als standaard te hanteren, inclusief bijvoorbeeld opdrachten met inhuur als scope, is te verstrekkend voor een leverancier. Daarbij komt dat dit dan als element in de tarieven dient te worden verdisconteerd, terwijl dit bij opdrachten van een beperkte omvang een te

zwaar middel kan zijn. Inschrijver verzoekt om die reden de risicoanalyse optioneel van toepassing te verklaren, d.w.z. indien expliciet overeengekomen in een Overeenkomst, op een specifieke ICT Prestatie en te beperken tot projecten. Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Zo nee waarom niet?

**Antwoord:**

Onduidelijk wat u hiermee bedoeld en wat de relatie is tot de genoemde artikelen en uw vraag. Wij nemen aan dat u vraag ziet op de risicoanalyse zoals genoemd in artikel 3.4 en 4.3 van de GiBiT 2020.

Zoals aangegeven in de offerteaanvraag van de gemeente onder Subgunningscriterium 1.4 Overdracht en 6.12 Overname van beheertaken (start van de overeenkomst) ziet de gemeente veel risico's in de overdracht van databasebeheer.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

GIBIT 1.11 + 6.1

**Vraag:**

Het is aan een opdrachtgever om de eisen vast te stellen, en duidelijk en helder afgebakend te specificeren, zodat een leverancier kan voldoen aan de gestelde normen. Open normen wringen en zorgen voor onnodige discussie. Bovendien vormen de ICT- kwaliteitsnormen een nieuwe set voorwaarden naast de al van toepassing verklaarde GIBIT en AISW voorwaarden, waar geen rangorde voor is opgenomen. Om deze reden verzoekt Inschrijver de definitie van Opdrachtgever ICT-kwaliteitsnormen buiten toepassing te verklaren, of indien zij hier niet mee akkoord kan gaan, expliciet te beperken tot in de Overeenkomst overeengekomen en door Opdrachtgever gespecificeerde normen. Is opdrachtgever hiertoe bereid, zo nee waarom niet?

**Antwoord:**

Naar mening van de gemeente is voldoende duidelijk wat de opdracht behelst en welke rangorde van toepassing is. Wij verzoeken u dan ook dat u alle stukken leest voordat u juridische vragen stelt.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag H1.1.2 pagina 6 Databasebeheer (MS SQL Server)

**Vraag:**

MS SQL Server 2008 (R2) is niet meer gesupport door Microsoft. Er is wel een mogelijkheid om extended support voor security updates in te kopen. Zijn de Extended Security Updates (ESU) ingekocht voor de MS SQL Server 2008 (R2) database servers?

**Antwoord:**

Deze vraag is ons inziens niet relevant voor deze uitvraag. Het zal altijd zo zijn dat er gebruikte versies uit support gaan lopen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag H1.1.2 pagina 5 Databasebeheer (MS SQL Server)

**Vraag:**

Zijn de MS SQL Server systeem databases in de schatting van het aantal databases meegenomen?

**Antwoord:**

Nee.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag H1.1.2 pagina 5 Databasebeheer

**Vraag:**

Kan dopdrachtgever aangeven over hoeveel servers de databases van de verschillende database systemen verdeeld zijn?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 13.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag H6.5 pagina 19 Eis 15

**Vraag:**

Is het huidig eigenaarschap van de licenties nog van belang? Kunt u inzicht

geven in de lopende licenties?

**Antwoord:**

Opdrachtgever is eigenaar van de benodigde licenties. Inzicht in de licenties wordt verschaft na gunning aan Opdrachtnemer.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag H6.6.1 pagina 21 Eis 37

**Vraag:**

Staat de Gemeente Utrecht een lokale variant van de VOG, uit het land van herkomst, toe voor technisch specialisten die niet de Nederlandse nationaliteit bezitten?

**Antwoord:**

VOG heeft niets met nationaliteit te maken. Je kan een VOG aanvragen als je in Nederland staat ingeschreven.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag H6.6.1 pagina 21 Eis 31

**Vraag:**

"Inschrijver is van mening dat eis 31 uitermate onwenselijke situaties en neveneffecten oplevert. Zonder een inschatting door opdrachtgever van het aantal standby uren waarmee rekening moet worden gehouden is een goede vergelijking tussen aanbieders niet mogelijk. Onder deze eis is er ook geen rem op het inplannen van de standby uren door opdrachtgever, wat een zeer ongewenst effect zal hebben op de work-life balance van het beheerteam en daarmee op de continuïteit van datzelfde team. Meer standby vraagt om verdeling van kennis over meer medewerkers, om de work life balance per medewerker acceptabel te houden.

Inschrijver stelt voor het prijzenblad zodanig aan te passen dat er ruimte is voor een aparte opslag voor gezamenlijk overeengekomen en af te nemen standby uren. Samen met een in het prijzenblad op te geven aantal standby uren door de Gem. Utrecht leidt dit tot een aparte onderdeel van de inschrijfprijs en maakt het een transparante vergelijking tussen inschrijvers mogelijk (gelijk speelveld). Een realistische inschatting maakt het bovendien mogelijk om in te schatten of de teamgrootte (kennisopbouw en -verdeling)

moet worden aangepast om enerzijds te kunnen voldoen aan de standby behoefte en anderzijds te blijven voldoen aan de wettelijke regelgeving voor werktijden (ARBO). "

**Antwoord:**

Nee, eis 31 blijft gehandhaafd.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
36

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag H6.5.1 pagina 19 Eis 17

**Vraag:**

"Het is gebruikelijk dat een eventuele audit door een onafhankelijk externe partner niet een directe concurrent is van inschrijver. Ben u bereid Eis 17 als volgt aan te passen:

""Inschrijver werkt mee aan eventuele audits uitgevoerd in opdracht van de gemeente door een onafhankelijke externe partner, niet zijnde een direct concurrent van inschrijver""?"

**Antwoord:**

Nee, elke auditor heeft een geheimhoudingsplicht.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
37

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag H6.5 pagina 19 Eis 15

**Vraag:**

Het in inschrijver onduidelijk (door het plaatsen van haakjes) of er bij Eis 15 alleen licentie compliancy wordt bedoeld of ook andere compliancy niet in het kader van licentiemanagement. Omdat niet gespecificeerde compliancy een zeer breed begrip is kunt u aangeven of er alleen compliancy bedoeld wordt in het kader van licentiemanagement of indien dit breder opgevat dient te worden kunt u exact aangeven welke andere normenkaders hier nog meer onder vallen.

**Antwoord:**

Wij denken met name aan licentie compliancy en wij gaan er vanuit dat als aanbieder in deze markt kennis heeft van gemeentelijke compliancy. Hierbij denken wij bijvoorbeeld aan BIO en AVG.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
38

**Onderwerp:**  
Extra vragenronde

**Vraag:**

Inschrijver vraagt de Gemeente Utrecht hierbij om een extra NVI ronde in te plannen om minimaal nog vragen te kunnen stellen over de antwoorden die de Gemeente Utrecht in de eerste NVI ronde geeft. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

In eerste instantie niet. Mocht blijken dat na beantwoording er toch nog onduidelijkheden zijn dan kan dit alsnog toegestaan worden.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
Offerteaavraag 6.6.1 Regulier beheer en monitoring Eis 22

**Vraag:**

Op welke wijze en door wie zal de Gemeente Utrecht de inzet laten benchmarken? Kan inschrijver er vanuit gaan dat de partij die de benchmark uitvoert vooraf kenbaar wordt gemaakt en geen directe concurrent van inschrijver zal zijn?

**Antwoord:**

Het staat de gemeente vrij hoe dit in te vullen. In geval van twijfel kan dit een concurrent zijn.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**  
"Offerteaanvraag Prijzenblad" "Eis 69 Eis 71" Inschrijfprijs

**Vraag:**

Inschrijver ziet niet hoe zij zowel aan eis 69 als aan eis 71 kan voldoen. Een voorschot is immers nog niet geleverd? Gelieve deze eisen aan te passen en met elkaar in overeenstemming te brengen

**Antwoord:**

Na voorschot zal er altijd nog een verrekening plaats vinden.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

"Offerteaanvraag Prijzenblad" Eis 52 Inschrijfprijs

**Vraag:**

Ons inziens dekt Eis 66 al af dat er geen andere prijzen in rekening kunnen worden gebracht dan die zijn opgenomen in het prijzenblad. De toevoeging in de tweede zin ".. en is inbegrepen in de inschrijfprijs" kan ons inziens vervallen. Er is dan ook geen onduidelijkheid meer ten aanzien van Eis 53 waar dit voor het Strategisch overleg niet is benoemd.

**Antwoord:**

Niet akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

"Offerteaanvraag Prijzenblad" Eis 62 Geheimhoudingsverklaring

**Vraag:**

Kunt u ons de template geheimhoudingsverklaring doen toekomen?

**Antwoord:**

Dit zal verstrekt worden na het verificatie gesprek met de winnende inschrijver.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

"Offerteaanvraag Prijzenblad" Eis 57 Retransitieprijs

**Vraag:**

Kan inschrijver ervan uitgaan dat ook bij de retransitie naar een opvolgende dienstverlener de transitie weer wordt uitgevoerd onder leiding van de Gemeente Utrecht (Eis 54)?

**Antwoord:**

Dit is juist.

**Beantwoord op:** 25-10-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 44                      **Onderwerp:** "Offerteaanvraag Prijzenblad" Eis 57 Retransitieprijs

**Vraag:**  
Inschrijver neemt aan dat voor de opgave van de eenmalige retransitieprijs alleen de specifieke retransitieactiviteiten worden ingeschat en niet de reguliere beheeractiviteiten van het DBA beheerteam omvat die ook tijdens de retransitieperiode plaatsvinden. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**  
Dit kunnen wij bevestigen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 45                      **Onderwerp:** Offerteaanvraag Eis 54 en Eis 55

**Vraag:**  
Inschrijver stelt voor om deze eis te laten vervallen. Het is lastig om akkoord te gaan met eis 55, het overnemen op een door Gemeente Utrecht vast te stellen datum (de huidige genoemde datum lijkt achterhaald), terwijl zij geen verantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering van de transitie en de transitieactiviteiten. Deze wordt conform Eis 54 door de Gem. Utrecht uitgevoerd. Er is daarnaast bij inschrijver geen transitieplan bekend, geen doorlooptijd en geen schatting van de inspanning van kennisoverdracht voor de verschillende domeinen (MSSQL, MySQL, Oracle, APEX). Ten slotte leert de ervaring dat de beschikbaarheid van de kennishouders van opdrachtgevers om kennisoverdracht te geven niet altijd 100% planbaar is als gevolg van het uitvoeren van reguliere beheertaken die logischerwijs voorrang krijgen.

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 7.

**Beantwoord op:** 25-10-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 46                      **Onderwerp:** Offerteaanvraag 6.6.5 Opslagpercentages Definitie

**Vraag:**

Kan u een heldere definitie danwel een uitputtende opsomming geven van "Planbare standaard beheerwerkzaamheden", zodat wij gezamenlijk helder hebben wat het verschil is met "Reguliere beheerwerkzaamheden zoals gedefinieerd in paragraaf 6.5?

**Antwoord:**

Zie inleiding bij paragraaf 6.5, wij kunnen hier geen uitputtende lijst voor aanleveren. De gemeente streeft in deze aanbesteding naar partnership, wij hopen dat er in de samenwerking dan ook ruimte is voor geven en nemen en waarbij niet alles juridisch dichtgetimmerd hoeft te zitten.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.6.5 Opslagpercentages Tekstvoorstel

**Vraag:**

"Naar onze mening kan de de zin ""Planbare standaard beheerwerkzaamheden"" in de toekomst leiden tot misverstanden en onnodige meningsverschillen. Alle ingeplande changes en releases buiten het servicewindow zouden volgens deze verwoording buiten de opslagpercentages vallen. Er ontstaat hierdoor ook een ongewenste prikkel om alle changes en releases buiten het reguliere servicewindow plaats te laten vinden. Ons inziens moeten wij ons beiden inzetten om zoveel als mogelijk is de standaard beheerwerkzaamheden binnen de afgesproken service window plaats te laten vinden. Wij stellen voor deze zin te vervangen door ""Alleen gezamenlijk afgesproken werkzaamheden buyten de reguliere service windows (door de Gem. Utrecht geaccordeerde werkzaamheden) vallen onder deze opslagpercentages, evenals alle ongeplande beheerwerkzaamheden.

Daarnaast willen wij graag opmerken dat de verwoording ook in strijd is met eis 34, waar juist wordt geëist dat alle reguliere beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd tijdens de in hoofdstuk 6.7 genoemde service windows.

"

**Antwoord:**

Nee wij gaan hier niet mee akkoord en streven naar partnership, wat betekent dat wij dit met elkaar afstemmen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

48 Offerteaanvraag 6.6.5 Opslagpercentages Tekstueel

**Vraag:**

Teneinde misverstanden te voorkomen kunt u het woord uurloon in deze paragraaf vervangen door uurtarief?

**Antwoord:**

Wij gaan akkoord met uw voorstel, maar gaan hier geen wijziging voor aanbrengen in de stukken.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad vermeldt u aantallen uren voor beheer, monitoring en projecten. Zijn deze uren gebaseerd op de huidige inspanning voor regulier beheer en projecten in het afgelopen jaar? Indien niet, kunt u dan een opgave doen van de huidige bezetting, uitgesplitst naar database domein? Aanbieder kan dan gericht een reservering maken voor het team, welke voor de Gemeente Utrecht aan het werk gaat. NB Opdrachtnemer stelt deze vraag ook omdat in de offerte tekst op andere plekken wel wordt verwezen naar een beschrijving van de afname van vaste, gereserveerde capaciteit voor regulier technisch databasebeheer, maar deze verwijzingen kloppen niet en de beschrijving lijkt te ontbreken.

**Antwoord:**

Ja, dit is een inschatting gebaseerd op de huidige inspanning.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 7.2.3 pagina 33 gunningscriterium 3 Prijs

**Vraag:**

De laatste zin lijkt een deel te missen. Kunt u aangeven wat hier had moeten staan?

**Antwoord:**

Er wordt verwezen naar eis 20.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 7.1 pagina 31 Gunningscriterium 1 Plan van Aanpak

**Vraag:**

Worden bij de acht pagina's ook de kافت en eventuele inhoudsopgave meegeteld?

**Antwoord:**

Ja.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.1 pagina 17 handleiding Social Return

**Vraag:**

Kunt u deze handleiding toevoegen aan de documenten?

**Antwoord:**

Deze is toegevoegd.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 4.3 pagina 15 Procedure van verificatie

**Vraag:**

Wanneer vindt het verificatiegesprek plaats?

**Antwoord:**

Na voorlopige gunning.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.12 pagina 28 Eis 55

**Vraag:**

"In Eis 55 stelt u dat het overnemen van de beheertaken uiterlijk op 1 december 2021 afgerond dient te zijn. Deze datum lijkt achterhaald gezien de voorlopige gunning op 2 december 2021.

- 1) Kunt u Eis 55 opnieuw formuleren uitgaande van de datum van definitieve gunning op 23 december 2021.
- 2) Kunt u op grond van de nieuwe datum bevestigen dat de bedoelde medewerkers (6.12) van de gemeente ook dan nog na Overdracht beschikbaar zijn voor nazorg activiteiten."

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 7.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 7.2.1.2 pagina 32 Referentie

**Vraag:**

In paragraaf 7.2.1.2 wordt verwezen naar paragraaf 7.2.2.2. Deze paragraaf bestaat niet. Kunt u dit corrigeren en aangeven waarnaar verwezen wordt?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 17.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.11.4 Pagina 23 Eis 48

**Vraag:**

Kan opdrachtgever de maandrapportages van het afgelopen jaar beschikbaar stellen, danwel een gecumuleerde jaarrapportage zoals in Eis 50 beschreven, dan wel een geanonimiseerde template van de beoogde rapportage zoals beschreven in Eis 48?

**Antwoord:**

De inhoud is in deze niet relevant. Het gaat hier om de vorm en inhoud van de door u aan te leveren rapportages.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Eis 33, derde bullet.

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven hoe zij omgaat met verstoringen die geconstateerd worden tijdens de dag controle (voor de start van het servicewindow) waarbij assistentie noodzakelijk is van andere partijen zoals applicatiebeheer en/of technisch beheer (infrastructuur) terwijl Eis 33 stelt dat de verstoring voor de start van het servicewindow opgelost moet zijn? Aangezien het service window nog niet is gestart starten deze partijen formeel niet met het oplossen, dan wel assisteren met het oplossen van de geconstateerde verstoring. Dit geldt ook omgekeerd indien de assistentie van databasebeheer noodzakelijk is. Eis 33 lijkt door de huidige definitie van de service windows moeilijk ingevuld te kunnen worden indien aan derde partij noodzakelijk is voor de oplossing.

**Antwoord:**

Het servicewindow is voor de gebruikers en de systemen moeten draaien voordat we beginnen. Wij streven naar partnership.

**Beantwoord op:** 25-10-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.6.1 pagina 20 Referentie en eis 20

**Vraag:**

"

In de tekst wordt verwezen naar een aantal gereserveerde FTE's en een inventarisatie van de capaciteit per expertisegebied. Inschrijver kan deze specificatie niet terugvinden in de offerteaanvraag. Kunt u ons de specificatie van de capaciteit per expertisegebied doen toekomen zoals beschreven in 6.6.1?"

**Antwoord:**

Dit zal na gunning besproken worden tijdens het verificatiegesprek.

**Beantwoord op:** 25-10-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.6.1 pagina 20 Referentie en eis 20

**Vraag:**

"Er wordt in paragraaf 6.6.1 verwezen naar Hoofdstuk 0. Hoofdstuk 0 is niet

terug te vinden in de offerteaanvraag. Kan opdrachtgever dit corrigeren en aangeven waarnaar verwezen wordt?

"

**Antwoord:**

Is paragraaf 6.5.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
60

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.5 pagina 19 Referentie

**Vraag:**

Er wordt bij Eis 14 verwezen naar paragraaf 0. Kan opdrachtgever dit corrigeren en aangeven waarnaar verwezen wordt?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 20.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
61

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.5 pagina 19 Documentatie

**Vraag:**

Kan opdrachtgever een indicatie geven van de huidige status van de documentatie van de database omgeving? Is er bijvoorbeeld sprake van achterstalling onderhoud van de documentatie?

**Antwoord:**

Huidige documentatie is op orde.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
62

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.5 pagina 19 Problems

**Vraag:**

Kan opdrachtgever inzicht geven in het aantal problems dat op dit moment open staat opgesplitst over verschillende databases/omgevingen (Oracle,

MSSQL, MySQL, APEX)?

**Antwoord:**

Is niet van belang in deze fase van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

63

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.5 pagina 19 Service Verzoeken

**Vraag:**

Kan opdrachtgever inzicht geven in het aantal en aard van de service requests, waaronder data extracties uit de database, opgesplitst over verschillende databases/omgevingen (Oracle, MSSQL, MySQL, APEX)?

**Antwoord:**

Is niet van belang in deze fase van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.5 pagina 19 Incidenten

**Vraag:**

Kan opdrachtgever inzicht geven in het aantal en de aard van de incidenten van het afgelopen jaar. Kunt u dit overzicht opsplitsen over de verschillende databases/omgevingen (Oracle, MSSQL, MySQL, APEX) en categoriseren op basis van prioriteit (Prio1, Prio2, etc.)?

**Antwoord:**

Is niet van belang in deze fase van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.5 pagina 19 Restore testen

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven met welke frequentie restore testen worden uitgevoerd, welke databases wel/niet in scope zijn (o.a OTAP) en of dit voor

elke database in scope ook is uitgevoerd het afgelopen jaar?

**Antwoord:**

Is niet van belang in deze fase van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.6.2 pagina 22 Service Management Tooling

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven welke service management tooling op dit moment wordt gebruikt?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 19.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.5 pagina 19 Monitoring tools

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven of de monitoring tools die zij inzet gekoppeld zijn met de service management tooling?

**Antwoord:**

Scm is gekoppeld met servicemanager.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

68

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.5 pagina 19 Monitoring tools

**Vraag:**

Kan opdrachtgever nader aangeven welke monitoring tools/toolset (incl. versie nummers) op dit moment zijn ingezet om de beschikbaarheid en de performance van de Oracle, MSSQL, MySQL en APEX omgeving te monitoren. Inschrijver heeft dit nodig om te kunnen beoordelen of er eigen monitoring noodzakelijk is, of eventueel aanvullende monitoring ingericht

moet worden en om te beoordelen of aan Eis 47 kan worden voldaan.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 19.

**Beantwoord op:** 26-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

69

**Onderwerp:**

"Conceptovereenkomst & Offerteaanvraag" Artikel 6 Facturering6.14  
Financiële afspraken Inconsistentie documenten

**Vraag:**

"In het document offerteaanvraag, Eis 70, schrijft u dat facturen voor reguliere beheercapaciteit en additionele inzet maandelijks verstuurd dienen te worden. In Eis 71 van dit document schrijft u dat opdrachtnemer maandelijks een voorschot voor de geleverde dienstverlening kan factureren. In de conceptovereenkomst Artikel 6 lid 3 schrijft u dat opdrachtnemer per kwartaal achteraf een factuur stuurt. Kunt u aangeven welke werkwijze correct is? "

**Antwoord:**

Facturatie vindt maandelijks plaats.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 5.1.3 Informatiebeveiliging - Dubbele zin / Onduidelijk

**Vraag:**

"U schrijft in paragraaf 5.1.3:  
""U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving minimaal over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging met een passende Scope & SOA.U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging. ""

Is de tweede zin per abuis blijven staan? Indien het antwoord ""Nee"" is kunt u dan toelichten of aan beide eisen (zinnen) moet worden voldaan, aan een van beide?"

**Antwoord:**

De tweede zin is per abuis blijven staan.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Offerte aanvraag, eis 20

**Vraag:**

In Eis 20 stelt de gemeente: "Inschrijver levert voor het technisch Databasebeheer reguliere beheercapaciteit voor het gevraagde aantal FTE's, er mee rekening houdend dat hiermee het service window van 51 uur per week, 52 weken per jaar gedurende de service periode van de gemeente afgedekt zal worden." In totaal gaat het daarmee om 2652 uren. In het Prijsopgaveformulier is echter bij de "vaste vergoeding" sprake van 2200 uren. Op welke manier heeft de gemeente die 2200 uren afgeleid van die 2652 uren?

**Antwoord:**

Wij willen dat u minimaal ingezet kunt worden voor de 51 uur, dit betekent niet dat u 51 uur per week aan het werk bent. Wij willen enkel de garantie dat u alert en bereikbaar bent.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst Art. 6

**Vraag:**

Art. 6 lid 3 (moet 2 zijn) omschrijft de wijze van facturatie. In de Offerteaanvraag en het Programma van Eisen is een andere manier van de verrekening van diensten opgenomen. Inschrijver neemt aan dat de verrekening zoals opgenomen in het Programma van Eisen geldt. Kan de gemeente dit bevestigen?

**Antwoord:**

Dat is juist.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst

**Vraag:**

Art.4, lid 2 sub b verwijst naar art. 14 lid 3 van deze overeenkomst. Dat artikel is niet opgenomen in onderhavig document. Kan de gemeente dit artikel aanpassen zodat inschrijver duidelijk heeft wat de onderliggende bedoeling van dit artikel is?

**Antwoord:**

Hiermee wordt bedoeld artikel 12 lid 3.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Marktconsultatie

**Vraag:**

De uitnodiging en vragenlijst van de marktconsultatie zijn toegevoegd. Inschrijver vindt het ook zinvol als het verslag van de consultatie wordt bijgevoegd. Alleen op die manier hebben alle partijen in deze aanbestedingsprocedure gelijke kansen. Kan de gemeente dit document verstrekken?

**Antwoord:**

Dit document is niet beschikbaar. Er zijn na de schriftelijke ronde geen verdere gesprekken gevoerd met de respondenten op de marktconsultatie. Na de Marktconsultatie is gebleken dat er een ruime leveranciersmarkt is en dat de zienswijze zoals deze in de aanbesteding is uitgewerkt realistisch is.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 6, eis 57

**Vraag:**

Eis 57 omschrijft de vaste kosten voor de retransitie die niet geïndexeerd kunnen worden. Inschrijver meent dat dit niet proportioneel is en een commercieel risico omdat enerzijds onduidelijk is hoe lang de looptijd van de overeenkomst is (ivm verlengingsopties) en anderzijds de dienstverlening uitgebreid kan worden met projecten waarvan de opput overgedragen moet worden of terugloopt omdat minder diensten nodig zijn. Inschrijver begrijpt de behoefte aan duidelijkheid hieromtrent op voorhand maar stelt voor om die retransitie te koppelen aan de opdrachtwaarde van het afgelopen jaar. Stemt de gemeente ermee in dat inschrijver een percentage in het prijzenblad opgeeft voor de retransitie, gerelateerd aan de opdrachtwaarde van het laatste

jaar? Kan de gemeente dan een nieuwe versie van het prijzenblad verstrekken?

**Antwoord:**

Nee, wij gaan uit van kennis en ervaring van de inschrijver in relatie tot de uitvraag.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
76

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 6, eis 39

**Vraag:**

Eis 39 omschrijft de procedure als een medewerker van de inschrijver structureel niet past bij de gemeente. Inschrijver kan zich een dergelijke situatie voorstellen en denkt dan graag mee om het op te lossen. Andere interventies dan een vervanging zijn ook mogelijk. Op welke manier ziet de gemeente dit proces precies en in welke mate heeft inschrijver hierin invloed?

**Antwoord:**

Eis 39 is in geval eerdere interventies niet geholpen hebben.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
77

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 6, eis 22

**Vraag:**

Eis 22 biedt de gemeente het recht de inzet te benchmarken en aan te passen als daar aanleiding voor is, na overleg. Op welke manier vindt dit overleg plaats en welke ruimte heeft Inschrijver om haar inzet te onderbouwen cq rechtvaardigen? In welke mate moet dit gelezen worden als een eenzijdig recht voor de gemeente?

**Antwoord:**

Dit zal in goed onderling overleg gaan.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
78

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 6, eis 12

**Vraag:**

In eis 12 omschrijft de gemeente de behoefte om nadere afspraken te maken als inschrijver de gevraagde dienstverlening niet kan leveren. De conceptovereenkomst stelt in artikel 8 hieromtrent een forse boeteclausule. Op welke manier en op welk moment meent de gemeente dat partijen tot duidelijke afspraken komen en in welke mate is de boeteclausule proportioneel?

**Antwoord:**

Indien wij er in goed overleg niet uitkomen dan zal de boeteclausule in werking treden.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
79

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 6, eis 3

**Vraag:**

De gemeente baseert de social return verplichting met terugwerkende kracht op de totale waarde van (nadere) opdrachten, zoals eis 3 omschrijft. In andere onderdelen van de aanbestedingsstukken wordt een reguliere overeenkomst beschreven en een specifieke manier van de inkoop van de diensten (stand-by, projecten en vaste vergoeding). Op welke manier wordt de social return verplichting vastgesteld en welk type overeenkomst wordt nu gesloten (raamovereenkomst met nadere opdrachten of een reguliere overeenkomst)?

**Antwoord:**

Er wordt een reguliere overeenkomst gesloten, maar omdat de jaarlijkse kosten kunnen variëren zal jaarlijks achteraf in overleg met ons social return desk afgestemd worden hoe u de door u aangegeven social return gaat behalen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
80

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven of er bij de uitvoering van de opdracht sprake zal zijn van het verwerken van persoonsgegevens? En dien dit wel het geval is, kan Opdrachtgever aan Inschrijver ter review de (concept)

verwerkersovereenkomst verstrekken?

**Antwoord:**

Er zal geen sprake zijn van de verwerking van persoonsgegevens.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

"(concept) OVEREENKOMST "

**Vraag:**

"Ongeacht de aard en de ernst van de overtreding is standaard een boete verschuldigd ter hoogte van 10% van de jaarlijkse databasebeheerkosten per geval en 10% van de jaarlijkse databasebeheerkosten voor iedere kalenderdag dat de tekortkoming voortduurt, met een maximum van € 500.000, - per kalenderjaar. Inschrijver begrijpt de ratio achter het verbinden van een boete aan een schending van bijvoorbeeld een geheimhoudingsplicht, maar acht een standaard bedrag van 10% van de kosten of maximaal € 500.000, - niet proportioneel. Bij het bepalen van het boetebedrag dient rekening te worden gehouden met het al dan niet aanwezig zijn van opzet, de ernst van de overtreding en de gevolgen daarvan. Inschrijver stelt voor deze bepaling als volgt aan te passen en te limiteren tot bepaalde verplichtingen uit de overeenkomst en op te nemen dat: "De partij die de in artikel 8 opgenomen verplichtingen schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van maximaal € 50.000, - rekening houdend met het al dan niet aanwezig zijn van opzet, de ernst van de overtreding en de gevolgen daarvan, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt gezien." Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?"

**Antwoord:**

Nee, de gemeente gaat hier niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

"(concept) OVEREENKOMST " Artikel 8

**Vraag:**

Zonder nuancering heeft artikel 8 Opdrachtgever de mogelijkheid om naast de boete ook nog volledige schadevergoeding te vorderen. Inschrijver stelt daarom voor om aan artikel 8 toe te voegen dat 'het opgelegde boete bedrag, zal op de eventuele te vorderen schade in mindering worden

gebracht'. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Nee, de gemeente gaat hier niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

83

**Onderwerp:**

"(concept) OVEREENKOMST " Artikel 8

**Vraag:**

Art. 8 stelt dat aan Opdrachtnemer een boete kan worden opgelegd indien de verplichtingen uit de Overeenkomst niet nagekomen worden. Opdrachtgever stelt deze boete clause zeer breed op zodat deze ziet op niet nakoming van iedere verplichting uit de overeenkomst, naast het reeds bestaande recht op schadevergoeding. Inschrijver vraagt Opdrachtgever daarom dit recht te beperken tot bijvoorbeeld de geheimhouding en niet te laten zien op in zijn algemeenheid 'verplichtingen uit de Overeenkomst'. Dit te meer omdat lid 2 aangeeft dat voor het opleggen van een boete geen ingebrekestelling vereist is. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Nee, de gemeente gaat hier niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Eis 61 (p. 29)

**Vraag:**

Eis 61 vraagt Inschrijver te garanderen beveiligingsincidenten en datelekken binnen 1 uur na constatering te melden. Dit is naar mening van Inschrijver een onredelijk korte termijn en komt niet overeen met de in praktijk gangbare standaardtermijnen. Is Opdrachtgever bereid deze termijn te verlengen naar 'zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering'?

**Antwoord:**

Als dit geconstateerd wordt kunt u dit direct melden.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
85                                      Offerteaanvraag Eis 27 (p.22)

**Vraag:**

Eis 27 geeft aan dat Inschrijver op verzoek van de Gemeente ‘extra capaciteit’ levert. Kan Opdrachtgever aangeven wat zij precies onder die extra capaciteit verstaan, aan hoeveel extra FTE moet Inschrijver bijvoorbeeld minimaal/maximaal denken? Het is van belang voor Inschrijver om hier een goed beeld bij te hebben, ook gezien de korte levertijd van 5 werkdagen die in eis 28 gesteld wordt.

**Antwoord:**

Nee, dat kunnen wij niet. Wij doen ons uiterste best om tijdig de verwachting af te stemmen.

**Beantwoord op:**                      25-10-2021  
**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
86                                      Offerteaanvraag Eis 15 (p.19)

**Vraag:**

Eis 15 omschrijft dat Inschrijver controles dient uit te voeren op de (licentie-) compliancy van de Gemeente en moet signaleren wanneer incompliancy dreigt. Kan Opdrachtgever nadere toelichting geven over wat deze eis precies inhoudt en welke verplichtingen hier voor Inschrijver uit voortvloeien? En wat zouden de consequenties voor Inschrijver zijn indien zij een of meerdere incompliancy's zou missen?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 37 en zie antwoord op vraag 78.

**Beantwoord op:**                      25-10-2021  
**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
87                                      Offerteaanvraag, Eis 13 (p.18) artikel 4.2.a en b (Concept) Overeenkomst en art. 20.9 GIBIT

**Vraag:**

Eis 13 geeft aan dat de Gemeente het recht heeft om na ingebrekestelling elders benodigde expertise in te huren indien de gevraagde beheersdienstverlening niet kan worden geleverd. De (concept) Overeenkomst noemt echter in artikel 4.2 niet expliciet dat verzuim intreedt na het sturen van een ingebrekestelling en verlenen van een redelijke

hersteltermijn. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver pas in verzuim kan zijn na ontvangst van een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om te komen tot herstel?

**Antwoord:**

Zie eis 13 en de verwijzing naar artikel 20,9 van de GIBIT 2020.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
88

**Onderwerp:**  
Concept Overeenkomst 3

**Vraag:**

Wij verzoeken een opzegtermijn van 6 maanden toe te voegen aan artikel 3 van de Concept Overeenkomst. Neemt u dit over?

**Antwoord:**

Wij geven drie maanden van tevoren aan of wij de overeenkomst willen verlengen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
89

**Onderwerp:**  
Concept Overeenkomst 6.3

**Vraag:**

Wij verzoeken u de facturatie niet eens per kwartaal, maar eens per maand plaats te laten vinden. Neemt u dit over?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 69.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
90

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag 7.2.1.2

**Vraag:**

Bij subgunningscriterium 7.2.1.2 wordt verwezen naar Paragraaf 7.2.2.2. echter deze bestaat niet. Kan deze nog nagezonden worden?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 7.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.11.4 / eis 48

**Vraag:**

Is de uitvraag gericht op capaciteitlevering (team capacity) of resultaatverplichting (dienst)?

**Antwoord:**

Resultaat.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.11.3

**Vraag:**

Is hier historische incident management logging van beschikbaar en kan deze gedeeld worden?

**Antwoord:**

Is niet van belang in deze fase van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.11.3

**Vraag:**

Welke monitoringtooling wordt er momenteel gebruikt door Opdrachtgever en hoeveel incidenten worden hier op jaarbasis in geregistreerd?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 19. het aantal incidenten is niet van belang in deze fase van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.11.2 / eis 44

**Vraag:**

Welke servicemanagementtooling wordt er momenteel gebruikt door Opdrachtgever?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 19.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.6.1 / eis 21

**Vraag:**

In hoeverre staat de gemeente toe dat de leverancier hier een eigen invulling aan geeft, m.a.w. is dit een knock out criterium?

**Antwoord:**

Een eis dient u aan te voldoen, dus is knock out.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.6.1

**Vraag:**

Wat verstaat Opdrachtgever concreet onder minimaal gegarandeerde capaciteit?

**Antwoord:**

Dat de dienstverlening conform het programma van eisen uitgevoerd wordt.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

97

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.6.1

**Vraag:**

In 6.6.1 wordt gesteld: “Voor ieder expertisegebied is geïnventariseerd hoeveel capaciteit er onder de huidige overeenkomst in de afgelopen periode is afgenomen. Op basis van deze inventarisatie wil de gemeente capaciteit in de vorm van een aantal FTE’s reserveren en afnemen bij Inschrijver”. Kunt u specificeren welke expertisegebieden u hiermee bedoelt?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 58.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
98

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.6.1

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel capaciteit er onder de huidige overeenkomst is afgenomen in FTE's?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 58.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
99

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.5 - Eis 14

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat paragraaf 0 de lijst van werkzaamheden in paragraaf 6.5. betreft?

**Antwoord:**

Ja.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
100

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 6.5

**Vraag:**

Is er een Patch kalender voor de omgevingen? Zo ja, hoe ziet deze eruit?  
Kunt u deze met ons delen?

**Antwoord:**

Ja, dit zal na gunning verstrekt worden.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

101

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 4.2.2

**Vraag:**

Welke functies zijn in het beoordelingsteam vertegenwoordigd?

**Antwoord:**

In het beoordelingsteam zitten medewerkers uit het huidige team van databasebeheer en andere materiedeskundigen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

102

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 1.1.4 / 1.1.5

**Vraag:**

In hoeverre dient opdrachtnemer zich regievoerend op te stellen?

**Antwoord:**

U dient de regie te voeren over uw eigen werk in relatie tot deze opdracht.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

103

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag 1.1.2

**Vraag:**

Op welke manier zijn de Database omgevingen beveiligd?

**Antwoord:**

Is niet van belang in deze fase van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
104

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag 1.1.2

**Vraag:**

Hoe vaak is er technische platform onderhoud en welke inspanning vereist dit van het gewenste beheer?

**Antwoord:**

Onderhoud wordt uitgevoerd conform wat u kunt verwachten voor een dergelijke omgeving. Wat betreft de inspanning vertrouwen we op uw expertise.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
105

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag 1.1.2

**Vraag:**

Wij interpreteren de uitvraag als zodanig dat enkel het databasebeheer in scope valt en het applicatieve deel hier buiten valt. Kunt u bevestigen dat dit de juiste interpretatie is?

**Antwoord:**

Dit geldt alleen niet voor de APEX.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
106

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag 1.1.2

**Vraag:**

Van wanneer dateert deze inventarisatie van de werkomgeving? Hoeveel APEX applicaties betreft het?

**Antwoord:**

Inventarisatie is van 2021. APEX op moment van inventarisatie waren er vijf.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
107

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag 1.1.2

**Vraag:**

Betreft het single instance omgevingen, RAC, Dataguard omgevingen? Kunt u een overzicht aanleveren van de verschillende configuraties en de aantallen daarvan?

**Antwoord:**

Is niet van belang in deze fase van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
108

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag 1.1.2

**Vraag:**

Is het gehele landschap gevirtualiseerd? Of alleen een deel ervan? Zo ja, welk deel?

**Antwoord:**

Ja.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
109

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag 1.1.2

**Vraag:**

Beperkt het beheer zich puur op Databasebeheer (DBA werkzaamheden) dwz. Geen VM beheer, geen OS beheer, geen virtualisatielaag beheer?

**Antwoord:**

Ja.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
110

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, hoofdstuk 6, eis 22

**Vraag:**

Inschrijver vindt eis 22 in haar huidige vorm niet proportioneel. Inschrijver heeft op voorhand geen idee op basis van welke kenmerken de besteding van uren wordt nagegaan, of dergelijke diensten vergelijkbaar zijn en ziet hierin daarom een groot risico. Inschrijver meent het niet proportioneel om alle risico's hiervan bij opdrachtnemer te leggen, zeker ook omdat de inzet niets zegt over de kwaliteit van de geleverde diensten en dat op zich weer los staat van tarieven van de opdrachtnemer. Inschrijver ziet de kwaliteit van de geleverde diensten liever als uitgangspunten om de inzet en prestaties van opdrachtnemer te verifiëren. Kan de Gemeente Utrecht deze eis laten vallen en herschrijven naar een meer functionele en kwalitatieve manier van de beoordeling van de dienstverlening en output?

**Antwoord:**

Wij houden bij benchmarking rekening met dit soort kwalitatieve aspecten.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

111

**Onderwerp:**

Referentie: 6.6 Het financiële model

**Vraag:**

Gemeente Utrecht vraagt vaste, gereserveerde beheercapaciteit van Inschrijver om de gevraagde dienstverlening te leveren.

1. Is de volgende aanname juist?

Inschrijver heeft de mogelijkheid de gevraagde vaste beheercapaciteit te leveren uit wisselende team samenstelling.

Zo nee, dan ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

2. Is de volgende aanname juist?

Inschrijver heeft de mogelijkheid de gevraagde extra projectcapaciteit te leveren uit wisselende team samenstelling.

Zo nee, dan ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

3. Is de volgende aanname juist?

Inschrijver heeft de mogelijkheid de gevraagde stand-by capaciteit te leveren uit wisselende team samenstelling.

Zo nee, dan ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

4. Is de volgende aanname juist?

Inschrijver heeft de mogelijkheid om medewerkers, naast deelname aan het beheer-, project- of stand-by team t.b.v. Gemeente Utrecht, eveneens deels op andere (klant)projecten van Inschrijver te alloceren.

Zo nee, dan ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

**Antwoord:**

1 t/m 4 mits voldaan wordt aan het Programma van Eisen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 112 **Onderwerp:** Rapportage over de dienstverlening

**Vraag:**  
Welke rapportagemogelijkheden ten behoeve van verantwoording- en verslaglegging van de geleverde diensten staan opdrachtnemer ter beschikking voor wat betreft gegevens in de service management tooling van opdrachtgever?

**Antwoord:**  
Zie voor tooling antwoord op vraag 19. Voor de invulling van de samenwerking zien wij graag een voorstel in uw Plan van Aanpak.

**Beantwoord op:** 25-10-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 113 **Onderwerp:** Service Management Tooling

**Vraag:**  
Van welke tooling wordt gebruikt gemaakt? Wat zijn de mogelijkheden tot koppeling met systemen van opdrachtnemer?

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 112.

**Beantwoord op:** 25-10-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 114 **Onderwerp:** Aantal MSSQL instances [Format A-104 v20210316.pdf] Kop 1.1.2

**Vraag:**  
Er wordt aangegeven dat er 300 MSSQL database in gebruik zijn. Graag zouden we willen weten over hoeveel MSSQL instances deze databases draaien.

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 13.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
115

**Onderwerp:**  
Onderhoud [GIBIT-2020-Artikelen.pdf] Kop 8.10iv

**Vraag:**

Als performance gelijk moet blijven zullen we een baseline performance moeten maken vóór elke update om vervolgens een vergelijking te trekken. Als blijkt dat de prestatie achteruitgaat wat moet dan de vervolgactie zijn? Artikel 10 van GIBIT-2020-Toelichting-per-Artikel.pdf geeft hoofdzakelijk aan dat wij de kennis moeten hebben en verantwoording dragen. Maar definieert niet gevallen waar bijvoorbeeld voldaan moet worden aan IB beleid (belangrijke security lekken dichten d.m.v. een patch) en als die patch dan ook performance verlaagd, wat heeft dan de prioriteit?

**Antwoord:**

Artikel 8,10 ii en iv is voor deze opdracht niet relevant.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
116

**Onderwerp:**  
Onderhoud [GIBIT-2020-Artikelen.pdf] Kop 8.10ii

**Vraag:**

De ICT Prestatie moet voldoen aan de interoperabiliteitseisen. Hoe ver reiken deze eisen? Is de ICT Prestatie verantwoordelijk voor de database of ook de data binnen de database en hoe deze is opgeslagen. Indien deze ook verantwoordelijk is voor het data inhoudelijke wordt er dan gevraagd aan de ICT Prestatie om de relatie tussen alle applicaties en mogelijke exports en imports hierin te waarborgen? Artikel 6 van GIBIT-2020-Toelichting-per-Artikel.pdf geeft hier bij Dataportabiliteit geen voorbeeld.

**Antwoord:**

Artikel 8,10 ii en iv is voor deze opdracht niet relevant.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
117

**Onderwerp:**  
Bereikbaarheid [GIBIT-2020-Artikelen.pdf] Kop 8.5

**Vraag:**

Het gevraagde window is 08:00 t/m 18:00. Is het acceptabel dat ze van 17:00 t/m 18:00 bij de stand-by medewerker uitkomen voor enkel calamiteiten? Artikel 8 van [GIBIT-2020-Toelichting-per-Artikel.pdf] geeft aan dat diverse communicatiemiddelen acceptabel zijn, maar zegt niets over verschillende tarieven. Is onze vorm van dienstverlening conform het financiële model zoals gepresenteerd in [Format A-104 v20210316.pdf Kop 1.1.2] kop 6.6 acceptabel? Aangezien ze in kop 6.6.4 expliciet aangeven niet opzoek te zijn naar vormen van 7x24 ondersteuning.

**Antwoord:**

Het programma van eisen is leidend hierin.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

118

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Databasebeheer Gemeente Utrecht.pdf - 6.5.1 (licentie-) compliancy

**Vraag:**

Welke licenties voor de verschillende databases zijn bij de Gemeente aanwezig? Moeten licenties meegenomen worden in de aanbidding en tellen deze mee in de beoordeling van de prijs?

**Antwoord:**

We besteden het beheer uit, wij gaan er wel vanuit dat u monitort of wij nog compliant zijn conform onze licenties. Informatie hierover wordt na gunning verstrekt.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

119

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Databasebeheer Gemeente Utrecht.pdf - 7.2.1.5 Subgunningscriterium 1.5 Changes

**Vraag:**

U wordt beoordeeld op toespitsing op type database en de verwachte impact op doorlooptijden en kwaliteit van dienstverlening. Wat wordt bedoeld met impact op doorlooptijden?

**Antwoord:**

Wat de tijdspanne is van het indienen van een standaard change en de oplevering daarvan.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
120

**Onderwerp:**  
capaciteit

**Vraag:**

6.6.3. Kan extra capaciteit ook apex-expertise betreffen? En zo ja behalve technisch ook functioneel van aard zijn (aanpassingen aan applicaties)?

**Antwoord:**

Ja, dat kan.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
121

**Onderwerp:**  
Apex

**Vraag:**

7.2.1.5 Verwacht u met betrekking tot Apex dat er changes onderkend worden? Zo ja, kunt u een voorbeeld geven van een dergelijke change-definitie.

**Antwoord:**

Op APEX worden er weinig changes gerealiseerd.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
122

**Onderwerp:**  
Apex

**Vraag:**

6.5 Wat wordt verstaan onder het in bedrijf houden en onderhouden van apex-omgevingen? Omvat dit bijvoorbeeld ook het correctief onderhoud aan applicaties? Bijvoorbeeld ook het ontwerpen, bouwen en testen van functionele veranderingen aan de applicaties? Bijvoorbeeld ook het in productie nemen van nieuwe applicatie-releases?

**Antwoord:**

Op APEX worden er weinig changes gerealiseerd.

**Beantwoord op:** 25-10-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
123 **Onderwerp:**  
Systeemtoegang

**Vraag:**  
6.13 Alleen technisch specialisten hebben toegang tot de systemen van de gemeente. Geldt dit ook voor de servicemanagement tooling van de gemeente? Worden tot deze technisch specialisten ook projectleiders, servicemanagers, planners, servicecoördinatoren en servicedeskmedewerkers toe gerekend?

**Antwoord:**  
Ja, geldt ook voor de servicemanagement tooling. Medewerkers krijgen toegang tot die systemen die ze nodig hebben voor de uitvoering van zijn werkzaamheden.

**Beantwoord op:** 25-10-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
124 **Onderwerp:**  
Servicemanagement

**Vraag:**  
6.11.12 De servicemanagement tooling van de gemeente is leidend voor inschrijver. Van welke tooling wordt gebruik gemaakt?

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 19.

**Beantwoord op:** 25-10-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
125 **Onderwerp:**  
Capaciteit per expertisegebied

**Vraag:**  
6.6.3. Hoeveel behoefte (in uren) verwacht de gemeente ongeveer per expertisegebied? Of als dat niet bekend is wat was deze behoefte in het verleden?

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 104.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
126

**Onderwerp:**  
capaciteit per expertise gebied

**Vraag:**

6.6.1 de gemeente heeft voor ieder expertisegebied geïnventariseerd hoeveel capaciteit er onder de huidige overeenkomst in de afgelopen periode is afgenomen. Wat waren de resultaten van deze inventarisatie, hoeveel uur is er per expertisegebied in de afgelopen periode afgenomen en welke periode was dat?

**Antwoord:**

Is niet van belang in deze fase van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
127

**Onderwerp:**  
Onververdeling fte's

**Vraag:**

Eis 20 De gemeente vraag een aantal fte's waarvoor inschrijver technisch databasebeheer levert. Wat is de onderverdeling van deze uren/fte's? Welk percentage heeft betrekking op Oracle, welk percentage op MS-SQL, welk percentage op MySQL, welk percentage op APEX-applicaties en welk percentage op toekomstige database oplossingen als NoSQL & Cloud databases. Deze informatie is voor inschrijver vereist, zonder onderverdeling zouden we in theorie 4 of 5 keer de benodigde capaciteit moeten reserveren. De vraag geldt zowel voor regulier beheer en monitoring als voor projecten, complexe wijzigingen en andere aanvullende werkzaamheden.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 104.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
128

**Onderwerp:**  
GIBIT

**Vraag:**

15.5 GIBIT – Verzoek om het boetebedrag te matigen naar 25k, zoals ook marktconform is.

**Antwoord:**

De gemeente gaat hier niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

129

**Onderwerp:**

GIBIT

**Vraag:**

9.8 GIBIT – In de ICT branche is het gebruikelijk om te indexeren conform het CBS indexcijfer CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening, sector particulieren bedrijven. Is het akkoord om dit indexcijfer ook hiervoor te gebruiken?

**Antwoord:**

De gemeente gaat hier niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

130

**Onderwerp:**

GIBIT

**Vraag:**

4.1 GIBIT – Wij menen dat het niet redelijk is om aan elke termijn een fatale termijn te verbinden. Graag zouden wij willen deze clausule willen aanpassen dat enkel de termijnen die als fataal zijn aangemerkt ook daadwerkelijk als fatale termijn gelden. Is dit voor Aanbestedende Dienst werkbaar?

**Antwoord:**

Het artikel geeft aan 'indien zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen'. Wij gaan niet akkoord met uw voorstel.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

131

**Onderwerp:**

Concept Overeenkomst

**Vraag:**

Artikel 12.3 – Onzes inziens staat het aansprakelijkheidsbedrag niet in verhouding met de opdrachtwaarde. Graag het verzoek om toe te voegen dat de aansprakelijkheid beperkt is tot 2x de opdrachtwaarde per jaar, tot een maximum van 2,5mio per gebeurtenis en 5mio per jaar.

**Antwoord:**

De gemeente gaat hier niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

132

**Onderwerp:**

Concept Overeenkomst

**Vraag:**

Artikel 3.3 – Graag het verzoek om op te nemen dat verlenging alleen in overleg kan plaatsvinden, gelet op de potentiële duur van de overeenkomst.

**Antwoord:**

Verlenging vindt eenzijdig plaats vanuit de gemeente.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

133

**Onderwerp:**

Concept Overeenkomst

**Vraag:**

Artikel 8 – het hierin genoemde boeteregime is dusdanig punitief van aard en generiek (op alle verplichtingen van toepassing) dat Gegadigde dit onwenselijk acht voor een goede samenwerking en ook disproportioneel. Graag het verzoek om het boeteregime te laten vervallen dan wel er een gebrekestelling inclusief hersteltermijn aan te verbinden.

**Antwoord:**

De gemeente gaat hier niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch