

Aanbestedende dienst:	Omgevingsdienst West-Holland
Aanbesteding:	EA Actualiseren digitale werkplek
Betreft:	Vragen Europese aanbesteding EA Actualiseren digitale werkplek ten behoeve van Omgevingsdienst West-Holland
Inschrijver:	
Kenmerk:	NvI - 8036/AL
Datum:	vrijdag 10 september 2021

Nummer	Vraag	Vraag betreft	Sectie / Pagina	Antwoord
1	NvI 1, vraag en antwoord 113 (d.d. 30-9-2021): 'Het WAN netwerk is geen onderdeel van de scope. De overige genoemde netwerken maken onderdeel uit van de scope'. Inschrijver leest nergens expliciet in de aanbestedingsdocumentatie dat het ontwerp, bouwen en/of beheren van het Wifi netwerk en LAN onderdeel is van de scope van deze aanbesteding. Wat bedoelt ODWH exact met het antwoord op vraag 113 uit NvI 1?	NvI I	NvI Vraag 113	Het beheer van het netwerk zal door Opdrachtnemer overgenomen moeten worden van de huidige leverancier.
2	NvI 1, vraag en antwoord 113 (d.d. 30-9-2021): Indien het Wifi netwerk en LAN onderdeel zijn van de scope, verwacht ODWH van Inschrijvers dat zij het volledige beheer op zich nemen of de regie-rol richting de huidige LAN/Wifi provider?	NvI I	Novi Vraag 113	Het volledige beheer Zie antwoord bij vraag 1.
3	Novi 1, vraag en antwoord 51 en 113 (d.d. 30-9-2021): 'Het WAN netwerk is geen onderdeel van de scope. De overige genoemde netwerken maken onderdeel uit van de scope'. Indien zowel het LAN als de Wifi infrastructuur onderdeel zijn van de scope van deze aanbesteding ontvangt Inschrijver graag een gedetailleerde netwerktekening inclusief installed base (merk, type, aantallen, contractlooptijd, licenties etc.). Deze informatie is noodzakelijk voor het maken van een kostenraming.	NvI I	Novi Vraag 113	De OWH beschikt niet over een gedetailleerde netwerktekening. De ODWH wil geen kopie van de bestaande omgeving. We verwachten van de inschrijver een voorstel met daarin een omgeving die voldoet aan de huidige stand van de techniek en flexibele genoeg is om mee te bewegen met de toekomstige behoeften van de ODWH.
4	NvI 1, vraag en antwoord 187 (d.d. 30-9-2021): Een deel van de vraag is niet leesbaar in het NvI document. Inschrijver verzoekt ODWH de gehele vraag zichtbaar te maken.	NvI I	NvI Vraag 187	Wederpartij acht het niet per definitie redelijk dat er een bedrag op de Vergoeding ingehouden wordt bij de eventuele aanwezigheid van één of meer Gebreken bij de acceptatie. De inhouding op de Vergoeding zal proportioneel moeten zijn. Wederpartij stelt voor om de inhouding als volgt te bepalen: een bedrag ter hoogte van 25% van de waarde van het betreffende onderdeel van de Prestatie dat Gebreken vertoont met een minimum van EUR 10.000 en een maximum van EUR 100.000.
5	NvI 1, vraag en antwoord 206 (d.d. 30-9-2021): Een deel van de vraag is niet leesbaar in het NvI document. Inschrijver verzoekt ODWH de gehele vraag zichtbaar te maken.	NvI I	NvI vraag 206	Artikel 17. Geheimhouding 17.5. De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- per overtreding. Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel en wenst dit artikel te schrappen. Het artikel aangaande aansprakelijkheid biedt reeds voldoende mogelijkheden voor verhaal. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.
6	NvI 1, vragen en antwoorden 11, 18, 20, 81 en 93: De antwoorden op de diverse vragen omtrent het wel of niet meenemen van licenties in de aanbidding leiden tot onduidelijkheid. Graag ontvangt Inschrijver duidelijkheid over of en zo ja welke licenties er moeten worden meegenomen in de aanbidding.	NvI I	NvI Diverse vragen	De licenties worden rechtstreeks door de ODWH afgenomen. De ODWH heeft/gaat een eigen overeenkomst voor de Software licenties(aan). Dit betekent dat de kosten van de licenties niet mee genomen hoeven worden in de aanbidding.

7	NvI vraag 75: 'De genoemde punten komen te vervallen en horen niet bij de open vraag'. Is de aanname van Inschrijver correct dat de punten klachtenmanagement, gebruikerstevredenheidsonderzoek en rapportages en overleg <u>niet</u> hoeven te worden beantwoord?	NvI I	NvI vraag 75	U wordt bij dit gunningscriterium gevraagd om uit te werken hoe uw dienstverlening en onderhoudswijze er uit ziet i.r.t. deze opdracht. Daarbij zijn de betreffende bullets géén verplicht aspect om te benoemen maar uw werkwijze hieromtrent kán onderscheidend vermogen bieden. Overkoepelend verzoeken wij u ten minste in uw antwoord een onderhoudsplan, de helpdesk en hoe u uw SPOC gaat inrichten, te bespreken. Daarbij is het tevens denkbaar dat klachtenafhandeling, tevredenheidsonderzoeken en rapportages onderdeel zijn van uw werkwijze maar dit is geen verplichting.
8	NvI 1, vraag en antwoord 145: Een deel van het antwoord op deze vraag is niet zichtbaar in het PDF. Inschrijver verzoekt ODWH het volledige antwoord zichtbaar te maken.	NvI I	NvI vraag 75	De uiteindelijke inrichting van een SPOC wordt niet gevraagd in eis 35. Er wordt gevraagd om een Helpdesk. Bij de ODWH is een SPOC-functie, intern nog in beraad. Het is verder aan de inschrijver deze oplossing aan te bieden met de een uitleg hoe dit een bijdrage kan leveren aan de gevraagde kwaliteit van de dienstverlening.
9	Kunt u aangeven of de fysieke servers, genoemd in eis 13, 33 + 171 wel of niet meegenomen dienen te worden in de scope van de opdracht.	NvI I	NVI vraag 13,33 + 171	De fysieke servers worden ingezet voor Verseon. Het de bedoeling dat voor 1-1-2022 de fysieke servers zijn uitgefaseerd.
10	In eis 20 van het PVE wordt gevraagd naar volledige functionaliteit van de Digitale werkplek, echter in antwoord 124 van de NVI wordt aangegeven dat er beperkingen toegestaan zijn. Dit heeft invloed op beantwoording vanuit gegadigde. Kunt u verduidelijken wat er verwacht wordt?	NvI I	NVI 1-vraag 124	De door Microsoft opgelegde beperkingen zijn akkoord, verder zijn er geen beperkingen meer toegestaan.
11	In eis 19 en bij antwoord 132 van de NVI-1 geeft u toelichting op het woord 'ramp' en wat dit inhoud voor ODWH en ODNL. Kunt u bevestigen dat hier een DRAAS oplossing wordt gewenst?	NvI I	NVI 1-vraag 132	Dit is juist.
12	ODWH en ODNL vragen een passende prijsstelling, welke onderbouwd is. De pricing voor de uitvraag wordt mede bepaald op basis van de benodigde resources in de vorm van cpu/memory/opslag en op basis van P*Q. Het is daarom essentieel dat er ook inzicht wordt gegeven in specificaties van de huidige systemen om tot de juiste prijs te komen, voor de migratie. Dit is aan ODHW/ODNL gevraagd in vraag 150,159 en 180 van de NVI, maar niet positief beantwoord. Kunt u ons deze informatie alsnog delen? Mocht u deze data niet geven, kunt u aangeven wat hier de reden van is?	NvI I	NVI 1-vraag 150,159 + 180	De OWH beschikt niet over een gedetailleerde netwerktekening. De ODWH wil geen kopie van de bestaande omgeving. We verwachten van de inschrijver een voorstel met daarin een omgeving die voldoet aan de huidige stand van de techniek en flexibele genoeg is om mee te bewegen met de toekomstige behoeften van de ODWH.
13	In antwoord 161 wordt aangegeven dat er 10x gebruikers van QGIS via de RDS omgeving werken. Inzicht in systeemspecificaties (cpu/memory/geheugen/gpu) rondom deze applicatie is essentieel om tot een passende prijsstelling te komen. Kunt u ons deze informatie delen? Mocht u deze data niet geven, kunt u aangeven wat hier de reden van is?	NvI I	NVI 1-vraag 161	QGIS wordt slechts incidenteel gebruikt. Er zullen niet meer dan 2 à 3 instanties van het programma gelijktijdig draaien. Bovendien draaien wij geen zware analyses/batchjobs binnen de RDS-omgeving. Bij normaal gebruik vereist één instantie minder dan 10% van een CPU-core en ongeveer 500GB RAM.
14	Om tot de passende prijsstelling te komen is het essentieel om inzicht te verkrijgen in de licenties, waaronder Microsoft SQL. Kunt u ons deze informatie delen? Mocht u deze data niet geven, kunt u aangeven wat hier de reden van is?	NvI I	NVI 1-vraag 168	Zie hiervoor de beantwoording van vraag 6.
15	ODWH geeft aan dat Verseon en Oracle per 1-1-2022 uitgezet worden. Kunt u bevestigen dat deze applicatie en database buiten scope van de opdracht zijn?	NvI I	NVI 1-vraag 174	Ja, dit valt buiten de scope.
16	In vraag 183 wordt gevraagd naar de exacte specificaties van de werkplekken van belang. Dit is negatief beantwoord door ODWH/ODNL. Om te borgen dat de on-line werkplek goed functioneert, is deze informatie zeer relevant. Kunt u deze informatie alsnog delen? Mocht u deze data niet geven, kunt u aangeven wat hier de reden van is?	NvI I	NVI 1-vraag 183	Zie hiervoor de beantwoording van vraag 70.
17	Het antwoord op vraag 117 en 245 spreken elkaar tegen. Is er alleen sprake van een Test-omgeving binnen de scope van de opdracht?	NvI I	NVI 1-vraag 117 + 245	Ja het ontwikkelen is niet nodig. Een test omgeving is echter wel gewenst.

18	Ten behoeve van het beheer van het netwerk wordt aangegeven in antwoord 51 dat er gewerkt wordt met Cisco apparatuur. In antwoord 160 wordt er aangegeven dat er 15 AP's zijn over 3 verdiepingen. Ten behoeve van het beheer en de beantwoording van de aanvraag is meer inzicht nodig in de opbouw van de configuratie (welke types apparatuur, hoeveel etc.). In vraag 49 wordt gevraagd door ODWH en ODNL om een duidelijk netwerkkarchitectuurplaat op detailniveau op te leveren. Ook hiervoor is inzicht in de huidige apparatuur noodzakelijk. Kunt u deze informatie alsnog delen? Mocht u deze data niet geven, kunt u aangeven wat hier de reden van is?	NvI I	NVI 1-vraag 51, 160 +49	De ODWH beschikt niet over een gedetailleerde netwerktekening. De ODWH wil geen kopie van de bestaande omgeving. We verwachten van de inschrijver een voorstel met daarin een omgeving die voldoet aan de huidige stand van de techniek en flexibele genoeg is om mee te bewegen met de toekomstige behoeften van de ODWH.
19	In het antwoord op vraag 127 van de NVI wordt acceptabele performance uitgelegd naar de laatste stand van de techniek. Deze maatstaf is niet concreet en hierdoor is geen meetbare SLA voor een totaalopstelling op te stellen. Wij verzoeken ODWH en ODNL om dit criterium duidelijker te bepalen. Kan ODWH/ODNL hieraan voldoen?	NvI I	NVI 1-vraag 127	Nee, ODWH kan hier niet aan voldoen. ODWH gaat er van uit dat Inschrijver een goede inschatting kan maken van wat het beste past qua performance levels voor een organisatie als ODWH.
20	Er mist essentiële informatie voor het uitwerken van de totale aanvraag. Deze essentiële informatie is via meerdere vragen gesteld in deze vragenronde en hiervan zijn wij als gegadigde in afwachting. Het afwachten van de antwoorden beperkt ons in het uitwerken van de oplossingsrichting in het eindvoorstel. De antwoorden worden pas vanaf 13 september verstrekt. Graag vragen wij uitstel van de inleverdatum van 1 oktober aan om voldoende tijd te hebben voor een volledig kwalitatief voorstel. Kunt u hieraan voldoen?	NvI I	Totaal	Nee, ODWH kan hier niet aan voldoen.
21	In uw antwoord op NvI-1 vraag 40 geeft u aan dat het in deze tweede vragenronde niet is toegestaan om nieuwe vragen te stellen. De vragen in de tweede ronde kunnen alleen gaan over antwoorden op de NvI-1. In paragraaf 2.1 van het beschrijvend document staat echter de volgende passage: "Er zijn twee rondes Nota van Inlichtingen en gelet op de zomervakantie wordt u in de gelegenheid gebracht om in de tweede ronde nieuwe vragen te stellen. Daarbij geldt wel dat er naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen II géén vervolgvragen meer kunnen worden gesteld. Hierover heeft Gegadigde de volgende vragen: 1. Kunt u bevestigen dat de tekst uit paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document leidend is en dat het in deze tweede NvI ronde toegestaan is om nieuwe vragen te stellen? Zo niet, kunt u dan toelichten waarom de mogelijkheid tot het stellen van vragen en het inwinnen van aanvullende informatie op deze wijze wordt ingeperkt voor ODWH? 2. Uw antwoorden op NvI-2 kunnen mogelijk leiden tot aanvullende vragen / onduidelijkheid die voor Gegadigde van belang zijn om te komen tot een goede inschrijving. Kunt u bevestigen dat het na NvI-2 mogelijk is om aanvullende vragen te stellen voor zover deze gaan over het vergaren van inlichtingen die essentieel zijn voor het opstellen van de inschrijving? Zo niet, kunt u toelichten waarom deze ruimte niet wordt geboden?	NvI I	NVI vraag 40	1. Aanbestedende dienst bevestigt uw aanname. 2. De aanbestedende dienst is voornemens geen derde NvI te publiceren omdat er sprake is van een krappe planning.
22	Uw antwoordt op NVI vraag 6: "Wij zien graag in uw offerte op welke wijze de vervanging van de thin client deel uit maakt van uw kwaliteits verbetering." Waar in onze offerte wenst u dit terug te zien en hoe wordt dit beoordeeld?	NvI I	NVI1 vraag 6	Dat kan worden beschreven in K2- Geboden oplossing. K2 wordt kwalitatief beoordeeld o.b.v. gunningsmethodiek zoals gesteld in het beschrijvend document. Qua prijs kan dit in het prijzenblad bij aanvullende dienstverlening worden vermeld, wat vervolgens wordt meegewogen met het prijs criterium
23	Voor de zekerheid: telt de gevraagde 1 A4 over Informatiebeveiliging inderdaad net als de Architectuurplaat niet mee bij de toegestane 6 A4 voor de beantwoording van K2 en dient deze ook als bijlage te worden toegevoegd?	NvI I	NVI vragen 47 en 80	Zie antwoord op vraag 58 van de NvI 1. Voor K1 t/m 3 krijgt de inschrijver 6 pagina's inclusief bijlagen. Naast de oorspronkelijke 5 pagina's, heeft de inschrijver dus één (1) pagina extra voor de bijlage.
24	De Omgevingsdienst verzoekt inschrijvers de uitwerking van de kwalitatieve criteria in één separate bijlage bij de inschrijving toe te voegen. Betekent dit tevens dat de gevraagde bijlagen (zoals de architectuurplaat en concept SLA) onderdeel moeten zijn van deze ene separate bijlage of dienen dit wel aparte bijlagen bij de uitwerking van de kwalitatieve criteria te zijn?	NvI I	NVI vraag 47	Dit dient een aparte bijlage te zijn.
25	NVI antwoord 81: Citaat: "De prijzen van de licenties en abonnementen maken geen deel uit van de vaste prijs." U bedoelt hier dat deze prijzen niet vast zijn, maar wel onderdeel van de prijs, zoals ook geantwoord in NVI 20, correct?	NvI I	NVI vraag 20 en 81	Het antwoord bij 81 is per abuis verkeerd geformuleerd. Zie tevens het antwoord op vraag 6.
26	In NVI antwoord 83 geeft u aan dat u een voorstel van inschrijvers verwacht voor gedefinieerde persona's / gebruikersprofielen aan de hand van werkwijze en benodigde functionaliteiten. Waar wenst u dit voorstel terug te zien en hoe wordt dit beoordeeld?	NvI I	NVI vraag 83	Er zijn op dit moment bij de ODWH nog geen gebruikersprofielen. In uw inschrijving willen we graag zien wat en hoe, als er gebruik wordt gemaakt van gebruikersprofielen, dit kan bijdragen aan de gevraagde kwaliteit. Het zal onderdeel zijn van de beoordeling van K2 Geboden oplossing

27	In NVI antwoord 98 en 99 en 112 geeft u aan dat het aan de inschrijver is om respectievelijk aan te geven hoe de samenwerking met IM (Informatiemanagement) eruit gaat zien/wat ze denkt te moeten doen/hoe de Digitale werkplek optimaal wordt ingericht "om de gevraagd kwaliteit te gaan realiseren". Waar dient inschrijver dit aan te geven en hoe wordt dit beoordeeld?	NvI I	NVI vraag 98 en 99 en 112	Inschrijver dient dit te beschrijving in de uitwerking van gunningcriterium K2 de "Geboden oplossing". K2 wordt vervolgens bij de beoordeling kwalitatief beoordeeld o.b.v. gunningsmethodiek zoals gesteld in het beschrijvend document.
28	In NVI antwoord 102 geeft u aan benieuwd te zijn naar de bewaarperiodes van backups die volgens inschrijver noodzakelijk zijn. Waar dient inschrijver dit aan te geven en hoe wordt dit beoordeeld?	NvI I	NVI vraag 102	Ook dit is onderdeel van K2 de 'Geboden oplossing'. K2 wordt bij de beoordeling kwalitatief beoordeeld o.b.v. gunningsmethodiek zoals gesteld in het beschrijvend document.
29	Het antwoord op vraag 145 is niet compleet. Kunt u dit aanvullen?	NvI I	NVI vraag 145	De uiteindelijke inrichting van een SPOC wordt niet gevraagd in eis 35. Er wordt gevraagd om een Helpdesk. Bij de ODWH is een SPOC-functie, intern nog in beraad. Het is verder aan de inschrijver deze oplossing aan te bieden met een uitleg/motivatatie hoe deze voorgestelde oplossing een bijdrage kan leveren aan de gevraagde kwaliteit van de dienstverlening.
30	Dient de beantwoording van K3 SPOC functie in het prijzenblad als open vraag behandeld te worden? Dat wil zeggen dat (als wij het goed begrijpen) van toepassing is: "Voor alle open vragen geldt dat u wordt verzocht om eventuele meer- of minderkosten aan te geven in het prijzenblad. Deze kosten zullen niet meetellen in de beoordeling op Prijs". In de vraagstelling van K3 staat de SPOC functie niet apart als "open vraag" aangegeven, echter in NVI antwoord 145 geeft u aan dat een SPOC niet gevraagd wordt in het PVE, wat zou betekenen dat de pricing hiervan niet in de TCO prijs thuisheert.	NvI I	NVI vraag 145	SPOC is geen open vraag. SPOC is tevens geen eis maar (kwalitatief gezien) wel zéér wenselijk. Als u het echter aanbiedt dient het in de inschrijfprijs verdisconteerd te zijn.
31	U antwoord op vraag 135:Er dient gewerkt te worden met webbased applicaties, niet met lokaal opslaan van bestanden en informatie. Verderop geeft u aan dat de thin clients vervangen zullen worden door laptops. In hoeverre wilt u voorkomen dat medewerkers informatie en/ bestanden lokaal kunnen opslaan, als medewerkers met laptops, de mogelijkheid hebben om Microsoft Office 365 applicaties te downloaden en het dus ook (technisch) mogelijk is bestanden en informatie lokaal op te kunnen slaan?	NvI I	NvI vraag 135	De ODWH stelt dat het onvermijdelijk dat de documenten op onze eigen systemen komen te staan. 1. De ODWH eigen systemen kunnen beveiligd worden door een MFA en/of een full-disk-encryption. 2. Toegang tot bestanden vanaf andere (niet door de ODWH beheerde) systeem zou de voorkeur hebben alleen via SaaS-applicaties te gaan, zodat het bestand niet op het lokale systeem zal worden opgeslagen. Punten 1 en 2 zijn voorstellen maar wij verwachten van de inschrijver hier een passende oplossing voor aan te bieden.
32	In het antwoord op vraag 145 geeft u aan dat in het PVE een SPOC niet gevraagd wordt, echter in K3 schrijft u: "N.B.: De ODWH wil ontzorgd worden en verwacht van de opdrachtnemer dat deze een SPOC-functie invult. Concreet wordt groot deel van de software geleverd door derden. Bij problemen met de digitale werkplek, ongeacht of deze problemen veroorzaakt worden door derden, is opdrachtnemer voor de ODWH, als SPOC, eerste aanspreekpunt en zal het initiatief nemen om de problemen op de lossen en afhandelen en zal hiervoor indien nodig contact opnemen met derden." Zou u dit verschil (u stelt het niet als eis maar verwacht het wel) toe kunnen lichten?	NvI I	NVI vraag 145	ODWH wenst graag dat alle meldingen binnenkomen, op de helpdesk, en dat eventuele vragen voor derden via een ticket systeem (bv topdesk) doorgezet worden naar de 2e lijn. Dit zou ook Informatiemanagement van ODWH kunnen zijn.
33	Op pagina 14 van het Beschrijvend document onder 'Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen' wordt verwezen naar een 'deel b'. Op welk 'deel b' doelt ODWH?	Deel A Beschrijvend Document	pag. 14	Deel B aanbestedingsvoorwaarden zijn per abuis niet bij de documenten gevoegd bij publicatie. Zie bijlage NvI en documenten op Tendered.
34	NvI 1 vraag (d.d. 30-9-2021Subgunningscriterium K2: Geboden oplossing bestaat uit 9 sub vragen. Op basis van het beschrijvend document concludeert Inschrijver dat sub-vragen 1 t/m 8 in maximaal 5 pagina's beantwoord moeten worden. Voor sub-vraag 9 geldt een maximum van 1 pagina. In totaal mag de beantwoording op K2 Geboden oplossing bestaan uit 5+1=6 pagina's. Klopt deze veronderstelling van Inschrijver?	Deel A Beschrijvend Document	Pagina 22 en verder	De aanbestedende dienst bevestigt uw aanname.
35	Subgunningscriterium K4: Presentatie. 'Alleen de inschrijvers die daarna nog kans maken om de Economisch Meest Voordelige Inschrijving te hebben, worden uitgenodigd voor een demonstratie en een interview'. Hoe bepaalt ODWH welke Inschrijvers nog een kans maken?	Deel A Beschrijvend Document	Pagina 25	De inschrijvers die bij het behalen van een maximale score op K4 nog steeds theoretisch gezien de Economisch Meest Voordelige Inschrijving ingediend kunnen hebben, worden uitgenodigd voor een demonstratie en een interview.

36	In de tabel op pagina 21 van het beschrijvend document wordt K4 bepaald aan de hand van een presentatie. Op pagina 25 in par. 5.1.3.4 wordt K4 onderverdeeld in 2 onderdelen: Presentatie (4a) en Interview (4b). Klopt de aanname van Inschrijver dat K4 uit zowel een presentatie als een interview bestaat?	Deel A Beschrijvend Document	21 (tabel Kwaliteit) en 25 (par. 5.1.3.4 Presentatie)	K4 bestaat uit twee onderdelen, namelijk: een demonstratie en een interview.
37	Indien K4 wordt onderverdeeld in 2 onderdelen Presentatie (4a) en Interview (4b), hoe worden deze twee onderdelen gewogen, gescoord en welke objectieve criteria worden hiervoor gehanteerd door ODWH?	Deel A Beschrijvend Document	25 (par. 5.1.3.4 Presentatie)	Inschrijver kan maximaal 10 punten behalen voor de demonstratie en maximaal 10 punten voor het interview. Deze onderdelen worden objectief conform het vermelde in paragraaf 5.1.3.4 en 5.1.3.5 beoordeeld.
38	Ontbreken open vraag 5, subgunningscriterium K2 Geboden oplossing. Inschrijver constateert dat er ofwel een foutieve nummering in de subgunningscriteria zit of dat er een subgunningscriterium ontbreekt. Inschrijver verzoekt ODWH dit te verduidelijken of aan te passen.	Deel A Beschrijvend Document	Pagina 24	Open vraag 5 is komen te vervallen. Wij verzoeken u om de nummering zoals in het BD te hanteren, voor het gemak is het wel praktisch om een titel per vraag aan te houden: 1. SaaS 2. Software 3. Veilig beheer devices 4. Netwerkbeheer 5. M.v.t. 6. Video-overleg 7. Voorwaarden 8. Beschikbare werkplekken 9. Elasticiteit cloud
39	Par. 1.3.2: 'Daarbij is het van belang dat er aandacht wordt besteed aan de verbetering van de efficiency van het proces...'. Om optimaal de behoeften van ODWH in te kunnen vullen, is het belangrijk om de achtergrond van de huidige problematiek te weten. Tegen welke zaken of problemen loopt ODWH momenteel aan ten aanzien van de processen in de IT omgeving?	Deel A Beschrijvend Document	Pagina 6	Er is op dit moment geen gestructureerd, regulier proces voor samenwerking met onze ICT partner ten behoeve van het doorlopend verbeteren en doorontwikkeling van de digitale werkplek. Hierdoor schieten bijvoorbeeld het preventief onderhoud aan applicaties en het anticiperen op veranderende eisen, wensen en digitale dreigingen tekort. Onze wens is om met de nieuwe leverancier deze samenwerking vanaf dag 1 proactief aan te gaan.
40	Uitsluiting en geschiktheid: 'Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen'. Inschrijver doet de aanname dat ODWH hier doelt op de verklaring van de Belastingdienst inzake nakoming van fiscale verplichtingen. Kan ODWH dit bevestigen?	Deel A Beschrijvend Document	pagina 12	De aanbestedende dienst bevestigt uw aanname.
41	Uitsluiting en geschiktheid: Inschrijver doet de aanname dat de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring van de Belastingdienst inzake nakoming van fiscale verplichtingen na de voorlopige gunning dient te worden opgeleverd door de Partij die de aanbesteding voorlopig gegund krijgt. Kan ODWH dit bevestigen?	Deel A Beschrijvend Document	pagina 12	De aanbestedende dienst bevestigt uw aanname.
42	In het beschrijvend document wordt in paragraaf 1.3.1. gesproken over een Citrix omgeving. In het overzicht van de technische omgeving vinden we geen Citrix resources terug. Inschrijver vraagt zich af of Citrix daadwerkelijk wordt gebruikt en welke applicaties dan worden ontsloten naar welke type gebruikers?	Deel A Beschrijvend Document	Pagina 5,	Dit betreft een fout in de originele uitvraag. ODWH gebruikt op dit moment geen Citrix, enkel RDS via een RDS-gateway waarbij altijd het hele bureaublad wordt overgenomen (dus geen RemoteApp). ODWH ziet echter graag de door de inschrijver aanbevolen oplossing terug in het aanbod.
43	In paragraaf 5.1.2. beschrijft u een relatieve beoordelingsmethode voor het gunningcriterium Prijs. U geeft ook aan dat inschrijvingen alleen in aanmerking komen voor beoordeling als aan alle gestelde eisen is voldaan (5.1.1) en dat een onvoldoende voor het gunningcriterium kwaliteit leidt tot knock-out (5.1.3.5). Kunt u bevestigen dat wanneer een inschrijving een onvoldoende heeft op het gunningcriterium Kwaliteit, deze inschrijving ook niet wordt meegenomen in de beoordeling van het gunningcriterium Prijs. Dit om het risico op een zogenaamde "rank reversal" te mitigeren.	Deel A Beschrijvend Document	pag 21	De aanbestedende dienst bevestigt uw aanname.
44	In paragraaf 5.1.3.4 geeft u aan welke delegatie van ODWH aanwezig is bij de presentatie en het interview. Kunt u bevestigen dat de samenstelling van de delegatie van ODWH bij elke presentatie en interview hetzelfde is?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 26	De aanbestedende dienst bevestigt uw aanname.

45	In paragraaf 5.1.3.4 beschrijft u welke elementen er minimaal aan bod moeten komen tijdens de demonstratie (subgunningscriterium 4a). U beschrijft echter niet op basis van welke criteria de demonstratie wordt beoordeeld. Graag ontvangt Gegadigde een complete beschrijving hiervan met oog op transparantie en gelijke behandeling tijdens de beoordeling.	Deel A Beschrijvend Document	Pag 27	Er wordt o.a. beoordeeld op: • De werkwijze • Gebruikersgemak • Hulpopties • Opstarttijd • Single log on Daarbij zal er natuurlijk ook gekeken worden naar onderscheidend vermogen en aanvullende meerwaarde per onderdeel. Op deze onderdelen wordt beoordeeld conform de tabel in 5.1.3.5.
46	In paragraaf 5.1.3.4 beschrijft u welke elementen er minimaal aan bod moeten komen tijdens de demonstratie. U beschrijft echter niet op basis van welke criteria de demonstratie wordt beoordeeld. Graag ontvangt Gegadigde een complete beschrijving hiervan met oog op transparantie en gelijke behandeling tijdens de beoordeling van de demonstratie.	Deel A Beschrijvend Document	Pag 28	Zie het antwoord op vraag 45.
47	In paragraaf 5.1.3.4. beschrijft u naar welke elementen wordt gekeken tijdens het interview. Kunt u bevestigen dat dit de enige elementen zijn die meegewogen worden in de beoordeling van het interview? Zo niet, welke andere elementen worden dan meegewogen en hoe?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 29	Dit zijn inderdaad de elementen waar op wordt beoordeeld conform de tabel in 5.1.3.5. Daarbij zal er natuurlijk ook gekeken worden naar onderscheidend vermogen en aanvullende meerwaarde per element.
48	Het in 5.1.3.5 beschreven beoordelingskader laat naar het oordeel van Gegadigde nogal wat ruimte over voor interpretatie van de beoordelaars. Hoewel enige mate van subjectiviteit in de beoordeling is toegestaan, hecht Gegadigde er wel aan dat de beoordeling op transparante wijze plaatsvindt waarbij de beoordeling absoluut is (geen vergelijking tussen inschrijvingen) en waarbij alle inschrijvers gelijk behandeld worden. Ook hecht Gegadigde eraan dat het gehanteerde beoordelingskader strikt wordt toegepast en dat er geen elementen worden meegewogen die niet op voorhand bekend zijn gemaakt in de aanbestedingsstukken. Dit punt is met name van belang omdat Gegadigde, door het beperkte aantal A4's dat ingediend mag worden bij de beantwoording, keuzes moet maken welke elementen wel/niet uitgewerkt worden. Met betrekking tot het beoordelingskader heeft Gegadigde de volgende vragen: 1. Kunt u bevestigen dat de kwalitatieve beoordeling absoluut zal worden toegepast waarbij er geen vergelijking tussen inschrijvingen zal plaatsvinden? Zo niet, kunt u dan toelichten hoe u borgt dat de beoordeling transparant en eerlijk plaatsvindt. 2. Kunt u bevestigen dat in de beoordeling alleen die elementen worden meegewogen die zijn genoemd bij elk subgunningscriterium en de elementen die zijn genoemd in het beoordelingskader en dat al deze elementen onderling een gelijke weging hebben tenzij expliciet anders aangegeven? Met andere woorden, in de beoordeling worden geen elementen meegewogen die niet zijn beschreven in de aanbestedingsstukken; ook wordt er niet gewerkt met een sub weging van onderdelen die niet zijn beschreven in de aanbestedingsstukken. Zo niet, kunt u dan toelichten hoe u borgt dat de beoordeling transparant en eerlijk (gelijke behandeling) plaatsvindt. 3. Kunt u bevestigen dat ODWH de uiteindelijke gunningsbeslissing zal motiveren op een wijze die het voor de afgewezen inschrijvers mogelijk maakt om a) de wijze waarop de beoordeling heeft plaatsgevonden te toetsen en b) te controleren of de beoordeling de (voorlopige) gunningsbeslissing rechtvaardigt? 4. In het beoordelingskader wordt een aantal keer het "Vertrouwen in toekomst en prettige samenwerking". Gegadigde vraagt zich af hoe u dit gaat beoordelen. Het merendeel van de kwalitatieve beoordeling betreft alleen een beoordeling van schriftelijke stukken waarbij vertrouwen in toekomst en prettige samenwerking lastig over te brengen zijn. Bent u bereid om dit specifieke element buiten beschouwing te laten bij de beoordeling van schriftelijke stukken? Zo nee, kunt u toelichten hoe u bij de beoordeling van dit element transparantie en gelijke behandeling borgt?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 30	1. De aanbestedende dienst bevestigt uw aanname. 2. De aanbestedende dienst bevestigt uw aanname. Daarnaast kan de inschrijver wel een aanvullende meerwaarde bieden in hun inschrijving. 3. De aanbestedende dienst bevestigt uw aanname. 4. Dit is niet akkoord, het is aan de inschrijver om het vertrouwen van de beoordelaar te winnen, de manier waarop staat u vrij. Wij kunnen een transparante en gelijke behandeling garanderen doordat er sprake is van minimaal drie beoordelaars.
49	U antwoord: De huidige informatiebeveiliging verdient extra aandacht. Graag ziet ODWH in de offerte hoe de inschrijver hiermee omgaat en waar inschrijver zich op zal richten. Graag zouden wij een nadere scoping willen ontvangen uwerzijde omdat informatiebeveiliging op verschillende niveau's geleverd kan worden. Te denken valt hierbij aan het 24/7 monitoring van de omgeving op verdacht gedrag (SIEM) en/ of het beveiligen van de fysieke werkplek en servers.	Deel A Beschrijvend Document	Pag. 6	ODWH verwacht van de inschrijver dat zij zelf een risicoanalyse/threat-model hebben opgesteld en op basis daarvan en hun eigen expertise adequate beveiligingsprocedures opnemen in hun aanbod.
50	U antwoord: ODWH verwacht ondersteuning bij de invulling van de benodigde infrastructuur van onze werkprocessen. Bedoelt u met werkprocessen de ITIL processen? Zo nee, welke werkprocessen bedoelt u dan.	Deel A Beschrijvend Document	pag. 6	Nee, wij bedoelen hier de inhoudelijke werkprocessen zoals die noodzakelijk zijn voor de invullen van onze taken als omgevingsdienst. Bij voorbeeld, als wij voor onze taken een bepaalde applicatie dienen te draaien, verwachten wij uw input hoe wij deze applicatie veilig en betrouwbaar beschikbaar kunnen stellen.

51	U schrijft in het beschrijvend document bij 2.1: "Er zijn twee rondes Nota van Inlichtingen en gelet op de zomervakantie wordt u in de gelegenheid gebracht om in de tweede ronde nieuwe vragen te stellen." Dit was gezien de vakantie zeer welkom! Nu geeft u echter in NV1 als antwoord op vraag 40 aan dat "in de tweede vragenronde alleen vragen [kunnen] worden gesteld over de antwoorden op de Nv1 1. Er kunnen dus geen nieuwe vragen worden gesteld door het bidteam." Wij nemen aan dat dit niet klopt en gaan er vanuit dat u ook nieuwe vragen zult beantwoorden in deze vragenronde conform gestelde in beschrijvend document. Correct?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 11	Dit is correct. De nieuw gestelde vragen zijn beantwoord.
52	Subgunningscriterium K2 heet wel "Aangeboden oplossing", maar u vraagt hier om PVE overstijgende functionaliteiten, stelt 9 open vragen en geeft 6 A4 ruimte voor antwoorden. Het lijkt nu of de aangeboden oplossing geen onderdeel van de gevraagde te beschrijven gunningscriteria is, maar dat deze voornamelijk wordt behandeld en beoordeeld in de presentatie/demonstratie K4. Dit lijkt ons niet helemaal correct. Kunt u toelichten of en waar u een beschrijving van de aangeboden oplossing wilt ontvangen en hoe deze vervolgens beoordeeld wordt?	Deel A Beschrijvend Document	p.22	Wij ontvangen bij K2 graag een antwoord op de daar geformuleerde vraag. Daarbij is de titel van de vraag niet leidend.
53	In het Beschrijvend document 5.1.3.5 Beoordelingskader bij kwalitatieve subgunningscriteria p.27 staat -met enkele woorden vetgemaakt door vragensteller: <i>Voor de kwalitatieve stukken is een Uitstekend (100 % van de maximale score) te halen wanneer</i> ✓ Alle elementen zijn (SMART) beantwoord en ✓ Sluit (uitstekend) aan bij gewenste situatie en uitgangspunten en ✓ Uitstekende oplossing voor het geschetste probleem en verwachting overtroffen en ✓ Aansprekende beantwoording; verwachting mogelijk overtroffen en ✓ Extra relevante aspecten of nieuwe inzichten of vernieuwend en ✓ Vertrouwen in de werkwijze en ✓ Vertrouwen in toekomst en prettige samenwerking Nu onderschatten wij misschien onszelf en de concurrentie, maar ons lijkt de kans dat een inschrijver "Uitstekend" scoort met dit beoordelingskader erg klein, omdat hiervoor aan alle vinkjes voldaan moet zijn. Dit geldt (zij het in iets mindere mate) ook voor het verkrijgen van de score "Goed". Zou u het beoordelingskader wellicht kunnen versoepelen, bijvoorbeeld door vaker de woorden en/of te gebruiken in de opsomming? Het risico is anders dat geldige inschrijvers (die geen knock-out Onvoldoendes scoren) allen alleen maar Voldoendes scoren en zij zich niet op kwaliteit kunnen onderscheiden.	Deel A Beschrijvend Document	Pag 27	Dit is niet akkoord. Deze beoordelingsmethodiek biedt voldoende ruimte tot onderscheidend vermogen. De toevoeging van "of" leidt ons inziens tot minder transparantie.
54	Wat bedoelt u met "het geschetste probleem" in het Beoordelingskader bij kwalitatieve subgunningscriteria p.27, dit hebben wij niet direct teruggevonden? Kan dit wellicht vervallen uit de opsomming?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 27	U kunt in plaats van "probleem" ook "aansluiting bij gewenste situatie" lezen. D.w.z. wij zijn op zoek naar de beste oplossing voor de gewenste situatie.
55	Hoe wordt de K4 Presentatie/demonstratie en interview beoordeeld? Geldt hier hetzelfde beoordelingskader van p.27 Beschrijvend Document? Zo nee, kunt u het beoordelingskader voor K4 delen?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 27	Zie antwoord op vraag 37.
56	Bovenaan de tabel met het beoordelingskader op p.27 staat "Beoordeling open vragen". Wij nemen aan dat u dit "Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria" moet zijn (waarvan de open vragen een onderdeel zijn). Correct?	Deel A Beschrijvend Document	Pag 27	De aanbestedende dienst bevestigt uw aanname.
57	Het is ons niet helemaal duidelijk welke kosten in de all-in prijs en welke als meer- minderkosten dienen te worden opgenomen. In K2 schrijft u: "Wij hebben een functioneel programma van eisen opgesteld. U wordt uitgedaagd om Programma van Eisen overstijgende functionaliteiten aan te bieden die binnen uw all-in kosten per medewerker zitten." Vervolgens schrijft u: "N.B: Voor alle open vragen geldt dat u wordt verzocht om eventuele meer- of minderkosten aan te geven in het prijzenblad. Deze kosten zullen niet meetellen in de beoordeling op Prijs." Dit lijkt in tegenspraak. Kunt u het verschil tussen overstijgende functionaliteiten die binnen de all-in kosten per medewerker dienen te zitten en kosten die onder eventuele meer- of minderkosten vallen toelichten?	Deel A Beschrijvend Document	p.22	U wordt gevraagd een prijs af te geven voor de oplossing die u biedt. Daarin is het aan u om een afweging te maken tussen prijs en kwaliteit/functionaliteit.
58	Wenst u in de 6 A4 beantwoording van K2 aanvullend op de beantwoording van de open vragen nog (extra) overstijgende functionaliteiten aangeboden/beschreven te krijgen binnen de all-in kosten per medewerker?	Deel A Beschrijvend Document	p.22	Ja, mits passend voor ODWH. Het gaat hier dus wel om de relevantie voor deze opdracht.

59	Eis E10, punten D en E / vraag 114 NvI 1: Inschrijver acht punten D en E in eis E10 niet realistisch omdat applicaties waarin bijv. een Query o.b.v. grote input wordt uitgevoerd een Database kan "plat" leggen en krijgt de gebruiker pas na poos (enige uren is mogelijk) antwoord. Met name zware Queries en Locking leiden tot schermen die een lange wachttijd tot gevolg kunnen hebben. In dit soort gevallen zijn deze wachttijden niet te wijten aan de (kwaliteit van de) infrastructuur en dienstverlening die binnen de scope van deze aanbesteding vallen. Is ODWH bereid punten D en E in deze eis te laten vervallen danwel zodanig aan te passen dat Inschrijver niet verantwoordelijk wordt gehouden voor wachttijden die buiten de scope en invloedssfeer van Inschrijver liggen?	Bijlage 4 Programma van eisen	Eis 10	Punten D en E mogen vervallen.
60	Infrastructuur: 'Onderstaand een grafische weergave van de gekoppelde netwerkapparatuur'. In het huidige PVE is geen grafische weergave van deze netwerkapparatuur toegevoegd (LAN, WAN, WIFI). Kan ODWH deze weergave alsnog beschikbaar stellen?	Bijlage 4 Programma van eisen	pagina 21	De OWH beschikt niet over een gedetailleerde netwerktekening. De ODWH wil geen kopie van de bestaande omgeving. We verwachten van de inschrijver een voorstel met daarin een omgeving die voldoet aan de huidige stand van de techniek en flexibele genoeg is om mee te bewegen met de toekomstige behoeften van de ODWH.
61	In het PVE wordt op pagina op pagina 19 in overzichtstabel gesproken over 75 flexplekken Thin Client, 12 flexplekken PC en 102 surface werkplekken. Op pagina 26 van het PVE wordt bij bullitpoint 7 uit het overzicht van aanwezige hard en software geproken over 75 Thin Clients en 75 Surface werkplekken. Wat zijn de juiste aantallen?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pagina 19	Er worden 75 Thin clients en inmiddels 110 Surfaces worden ingezet. De locatie heeft 150 werkplekken.
62	Is er bekend wat het huidige aantal concurrent users er op dit moment zijn op de RDS omgeving en indien aanwezig hoeveel concurrent users de Citrix omgeving heeft? Zo ja, wilt u de aantallen vermelden?	Bijlage 4 Programma van eisen	Algemeen	Op de dinsdag en de donderdag max 160 van de beschikbare 180 sessies. De rest van de week rond de 130.
63	Er wordt gesproken over 2 gescheiden netwerken voor ODWH en ODNL. Inschrijver doet de aanname dat er 2 gescheiden omgevingen moeten komen. Klopt deze aanname?	Bijlage 4 Programma van eisen	Algemeen	Ja, deze aanname klopt.
64	Dienen er 2 gescheiden omgevingen te komen met elk een eigen Active directory?	Bijlage 4 Programma van eisen	Algemeen	Ja, dit klopt.
65	Vervolg op de bovenstaande vraag: Kunt u aangeven hoe de scheiding functioneel en operationeel dient te worden gemaakt?	Bijlage 4 Programma van eisen	Algemeen	Volledige logische scheiding (functioneel en operationeel). Enige overlap zal hardware zijn (virtualisatieservers, switches, firewalls) aan de kant van de leverancier.
66	Welke functionaliteit dient voor welke entiteit (ODWH of ODNL) beschikbaar te worden gesteld (licenties / applicaties)?	Bijlage 4 Programma van eisen	Algemeen	Alle beschrijvende elementen van het PvE betreffen de ODWH. Voor ODNL wordt enkel een werkplek met de standaard Microsoft 365-applicaties gevraagd.
67	In aanvulling op de vraag uit regel 28: Is er bekend welke resources en data in de huidige fysieke omgeving en de cloud omgeving bij Xcellent voor welke entiteit beschikbaar zijn, t.a.v. de migratie?	Bijlage 4 Programma van eisen	Algemeen	Nee, deze gegevens zijn niet bekend.
68	Aanwezige hardware en software serverpark: Om een goed advies te kunnen geven over de te gebruiken technologie, hardware en software verzoekt inschrijver om een duidelijk overzicht te geven van de aanwezige hardware in het huidige serverpark (colocatie). In dit overzicht verzoeken we op te nemen: Merk en type server (specificaties), leeftijd en of er een service/carepack aanwezig is inclusief de geldende response/repair tijden. Dit overzicht is cruciaal voor Inschrijver als uitgangspunt voor het ontwerp van de nieuwe omgeving inclusief kostenraming. Kan ODHW Inschrijver dit overzicht aanleveren?	Bijlage 4 Programma van eisen	Algemeen	De OWH beschikt niet over een gedetailleerde netwerktekening. De ODWH wil geen kopie van de bestaande omgeving. We verwachten van de inschrijver een voorstel met daarin een omgeving die voldoet aan de huidige stand van de techniek en flexibele genoeg is om mee te bewegen met de toekomstige behoeften van de ODWH.
69	Aanwezige hardware en software netwerk: Om een goed advies te kunnen geven over de te gebruiken technologie, hardware en software verzoekt inschrijver om een duidelijk overzicht te geven van de aanwezige hardware in de huidige netwerkinfrastructuur. In dit overzicht verzoeken we op te nemen: Merk en type hardware (switches/routers/firewalls/access point incl. specificaties), leeftijd en of er een service/carepack aanwezig is inclusief de geldende response/repair tijden. Dit overzicht is cruciaal voor Inschrijver als uitgangspunt voor het ontwerp van de nieuwe omgeving inclusief kostenraming. Kan ODHW Inschrijver dit overzicht aanleveren?	Bijlage 4 Programma van eisen	Algemeen	De OWH beschikt niet over een gedetailleerde netwerktekening. De ODWH wil geen kopie van de bestaande omgeving. We verwachten van de inschrijver een voorstel met daarin een omgeving die voldoet aan de huidige stand van de techniek en flexibele genoeg is om mee te bewegen met de toekomstige behoeften van de ODWH.

70	Aanwezige hardware en software werkplekken: Om een goed advies te kunnen geven over de te gebruiken technologie, hardware en software verzoekt inschrijver om een duidelijk overzicht te geven van de aanwezige hardware van de huidige werkplekhardware. In dit overzicht verzoeken we op te nemen: Merk en type Thin Client/ Surface (specificaties), leeftijd en of er een service/carepack aanwezig is inclusief de geldende response/repair tijden. Dit overzicht is cruciaal voor Inschrijver als uitgangspunt voor het ontwerp van de nieuwe omgeving inclusief kostenraming. Kan ODWH Inschrijver dit overzicht aanleveren?	Bijlage 4 Programma van eisen	Algemeen	Wij willen volgend jaar afscheid nemen van de thin clients, de huidige Surface zijn in de afgelopen jaren aangeschaft. De oudste zijn Surface pro 4 en de nieuwste pro 7. Er zijn geen service packs afgesloten. De fabrieksgarantie, daar doen we het mee. De Thin client hebben de volgende specificatie HP 1620 Quadcore TC.
71	U antwoord: "Werkplekbeheer (deels op locatie) en het beheer van servers en netwerk is deels in eigen beheer en deels ondergebracht bij een externe partij." Hoe ziet u de takenverdeling in de toekomst? Het beheer van servers en netwerk ligt bij de inschrijver. Werkplekbeheer zal in samenwerking plaatsvinden. Eerder geeft u aan de inschrijver het remote beheer van de werkplek moet overnemen - via Intune. Bedoelt u hier dat de werking van de fysieke werkplek buiten de scope zal vallen en dit de verantwoordelijkheid is van de leverancier van de fysieke werkplekken?	Bijlage 4 Programma van eisen	Pag. 26	Nee, de virtuele servers en werkplekken dienen door de inschrijver beheert te worden.
72	<i>Projectgegevens</i> : De uitrol en beheer van IT infrastructuur en werkplekken bestaat uit een implementatiefase (project) en de daaropvolgende beheerfase. Onder 'Projectgegevens' vraagt ODWH de projectduur op te geven. Doelt ODWH met 'projectduur' op de duur van het implementatieproject voor werkplekken en achterliggende infra of op de totale looptijd van het contract met de betreffende referent (implementatie + beheer periode)?	Bijlage 1.8 Referentieopdracht	Pagina 1	De totale looptijd van het contract met de betreffende referent.
73	Bijlage 5.C Model Verwerkersovereenkomst EA Actualiseren digitale werkplek, artikel 11.3: In het kader van haar ISO27001 certificering wordt Inschrijver jaarlijks geaudit door een onafhankelijke Derde Partij. Hiermee voldoet Inschrijver naar haar mening aan deze audit-eis. Kan ODWH dit bevestigen?	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	pagina 4	Dit is correct.
74	Bijlage 5.C Model Verwerkersovereenkomst EA Actualiseren digitale werkplek, bijlage 1: Voor zover Inschrijver nu kan overzien, verwerkt alleen onze helpdesk persoonsgegevens (naam, telefoonnummer en e-mailadres). Alle overige persoonsgegevens die (mogelijk) op de IT infrastructuur komen te staan, worden verwerkt door zelf ODWH. Derhalve kan Inschrijver alleen uit hoofde van haar helpdesk functie de tabel in bijlage 1 invullen omdat daar, voor zover nu bekend, persoonsgegevens verwerkt gaan worden. Kan ODWH dit bevestigen?	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	pagina 5	Dit is correct maar wordt tijdens het verificatiegesprek nader besproken.
75	Inschrijver is bereid om mee te werken bij een eventuele audit, mits deze niet wordt uitgevoerd door een directe concurrent van Inschrijver. Kan ODWH bevestigen dat een dergelijke audit niet door een directe concurrent van Inschrijver wordt uitgevoerd?	Bijlage 5.D Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018	Art. 11.2 en 11.3	Dit is correct. In samenspraak kan de auditor gekozen worden.
76	Heeft ODWH een roadmap en zo ja kan deze gedeeld worden? Deze roadmap is essentieel voor de doorontwikkeling van de Digitale Werkplek gedurende de contractperiode	Algemeen	Algemeen	Nee, die is er niet. Alleen de visie, naar de Cloud.
77	Voor een gestructureerde aanpak, evenwichtige communicatie en voldoende aandacht voor adoptie stelt inschrijver een projectmanager aan. Inschrijver adviseert ODWH een gelijkwaardige rol in de vorm van een centraal coördinerend persoon met voldoende mandaat aan te stellen. Is ODWH voornemens een centraal aanspreekpunt gedurende de implementatie van het project beschikbaar te stellen?	Algemeen	Algemeen	Dat is de ODWH zeker van plan.
78	Het succes van dergelijke projecten valt en staat met de betrokkenheid van de aanbestedende dienst en de adoptatie en tevredenheid van de (eind)gebruikers. Inschrijver acht het derhalve cruciaal om een gedegen afspiegeling van de (eind)gebruikers, in de vorm van personae/archetypes, tijdig te betrekken bij het vormen van de transformatie. Dit kan in verschillende vormen en op verschillende niveaus. Inschrijver adviseert bij aanvang van het project een adoptieplan af te stemmen en te borgen. Onderkent ODWH dat zij een belangrijke rol heeft gedurende het project, met name m.b.t. het adoptietraject en de aansturing van haar eigen interne organisatie? Vanzelfsprekend mag ODWH van de inschrijver verwachten dat zij haar expertise en best practices te allen tijde zal inzetten om ODWH waar mogelijk hierbij te ondersteunen.	Algemeen	Algemeen	Ja, dat is ook de visie van de ODWH

79	ODWH vraagt expliciet twee separate overeenkomsten uit aangaande twee (logisch) gescheiden omgevingen/entiteiten. Inschrijver adviseert echter om beide contracten vanuit één integraal project op te pakken om synergievoordelen te behalen en het project op een zo effectief mogelijke wijze tot uitvoering te brengen. Stemt ODWH hiermee in?	Algemeen	Algemeen	Dat is akkoord.
80	Omwille van een zo effectief mogelijk projectverloop en het bouwen aan een (vertrouwens)relatie op alle niveaus, adviseert inschrijver om gedurende het project een stuurgroep te organiseren waarin de latende partij ook vertegenwoordigd is. Stemt de aanbestedende dienst hiermee in?	Algemeen	Algemeen	Dat is akkoord.
81	Is er door ODWH console toegang gewenst naar de nieuwe back-end omgeving? Indien ja, met welk doel?	Algemeen	Algemeen	ODWH wenst het beheer van de digitale werkplek in samenwerking met de leverancier uit te voeren, in zoverre dat de leverancier verantwoordelijk blijft voor het correct functioneren van het platform, maar dat ODWH zelf in staat is om dagelijkse handelingen (zoals bijv. een medewerker extra maprechten toekennen) uit te voeren. Wij verwachten derhalve de toegang die voor dergelijke zaken vereist is.
82	Over hoeveel locaties beschikken ODWH en ODNL tesamen en hoeveel medewerkers zijn er per locatie naar schatting werkzaam?	Algemeen	Algemeen	2 locaties. De ODWH op één locatie en de ODNL op één eigen locatie.