

Nota van Inlichtingen Ronde 2 t.b.v. Openbare Europese Aanbesteding Hyper en/of Converged Infrastructurele Componenten en additionele (systeem integratie) diensten

Aanbestedende Dienst: Gemeente Hilversum

TenderNed kenmerk: 310614

Referentie: Zaaknummer oud: 768640 / nieuw: 1039894

Datum: 7 september 2021

Toelichting: Dit is de Nota van Inlichtingen (N.v.l.) ronde 2, opgesteld op basis van de vragenronde die is gesloten op 24 augustus 2021.

Algemeen (1)

N.a.v. een aantal vragen heeft de Aanbestedende dienst besloten om de Aanbestedingsleidraad HCI Hilversum en Gooise Meren v1.1d; datum 2 augustus 2021 aan te passen. In de bijlage van deze N.v.l. vindt u Aanbestedingsleidraad HCI Hilversum en Gooise Meren v1.2d; datum 7 september 2021. Deze dient u tijdens deze aanbesteding te gebruiken.

Algemeen (2)

N.a.v. vraag 123 is de planning van de aanbesteding aangepast, zie de nieuwe planning in § 2.3 van Aanbestedingsleidraad HCI Hilversum en Gooise Meren v1.2d.

Daardoor zijn er ook wijzigingen in § 1.7, § 2.5 en § 2.8.1 doorgevoerd.

Algemeen (3)

N.a.v. vragen zijn vier bijlagen aangepast. De volgende bijlagen dient u tijdens deze aanbesteding te gebruiken:

- 1 Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum versie 3 - HCI
- 2 Bijlage 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren versie 3 - HCI
- 3 Bijlage 3C Invulformulier tarieven Inschrijfsom HV en GM versie 3 - HCI
- 4 Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria versie 2 - HCI

Ref. nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
123	Inhoud	Nvl 1, vraag 77	Na het uitwerken van een passende oplossing voor de gemeente Hilversum en gemeente Gooise Meren die voldoet aan de gestelde eisen en het opvragen van de quotes bij de betreffende leveranciers, moeten wij helaas concluderen dat het gestelde plafondbudget ontoereikend is om een goede oplossing aan te kunnen bieden. Met name de benodigde software/licenties verhogen de kosten aanzienlijk. Wij verzoeken u daarom om beide plafondbedragen te verhogen naar €2.8 miljoen voor de gemeente Hilversum en €2.5 miljoen voor de gemeente Gooise Meren. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet? Een andere mogelijkheid kan zijn om, gezien de kosten, de software/licenties benodigd voor de oplossing optioneel uit te vragen en buiten het plafondbudget te plaatsen. In dit geval verzoeken wij u de gestelde plafondbudgetten te verhogen naar €1.5 miljoen per gemeente.	De Aanbestedende dienst kan de genoemde bedragen niet rijmen met haar Eisen. De Aanbestedende dienst vermoedt dat er een misinterpretatie plaatsvindt van Eisen in de Aanbestedingsleidraad. Daarom gaat zij two extra vragenronden inlassen. Aanbestedende dienst vraagt de markt en daarmee u als Inschrijver om in ieder geval met ons te komen tot inzicht in het haat en uiteindelijk te komen tot een Aanbestedingsleidraad waarop u als Inschrijver kan inschrijven. Zie § 1.7, § 2.3, § 2.5 en § 2.8.1 van de Aanbestedingsleidraad HCI Hilversum en Gooise Meren v1.2d. Dit document is als bijlage van de Nota van inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd. Gezien de vragen die gesteld worden, vermoedt de Aanbestedende dienst dat er te veel hardware wordt geboden. De reden om dit te concluderen is het verzoek tot alleen al een investeringsplafond van 1.5 miljoen euro en om de software licenties er buiten te laten vallen. De genoemde investering voor een VDI omgeving, met respectievelijk 800 en 500 gebruikers alsmede de gevraagde VSI en Back-up omgeving, past niet bij de gevraagde omvang. Om u een kijkje in de keuken te geven voor de gemeente Hilversum is het bijna een vervoud van de huidige investeringskosten van de hardware voor de: VDI, VSI en de Back-up omgeving. Daarnaast om u als voorbeeld de VDI omgeving van Hilversum te geven. U heeft inzicht in de bijlage H en daarin ziet u bijvoorbeeld dat de VDI omgeving een overcommit van ongeveer 3 VM's per core van een processor en 8gb aan memory heeft. Een omgeving die ongeveer 1/3 van de gevraagde investering op hardware heeft gekost. Dit inclusief storage, Grid, APEX kaarten, onderhoud en implementatie. Natuurlijk vraagt Aanbestedende dienst meer dan zij nu heeft. Dit heeft zijn weerslag op de kosten. Een aantal vragen zijn daarnaast opgevallen: • Vraag 15 en 16, betreft het aantal vCPU waarmee rekening gehouden dient te worden. • Vraag 63, over provisioning van de CPU. • Vraag 125, betreffende het inschakelen van hypertreading. Aanbestedende dienst doet de aanname dat het vooral in de VSI en VDI omgeving spaak loopt. Door de boven gestelde vragen is zij dit van mening. Om het haat te vinden neemt Aanbestedende dienst u mee in haar gedachtenproces. Onderstaande gedachte houdt gezinsins een aanpassing van Eisen in, maar is bedoeld als middel om te kijken waar Aanbestedende dienst de Eisen dient te verduidelijken. Zodat u de check kunt doen met uw ontwerp/gedachten. Als voorbeeld wordt de gemeente Hilversum genomen. Onze gedachten voor de VDI omgeving. De Aanbestedende dienst is uitgegaan bij de nieuwe VDI omgeving van een "een set servers". Iedere standaard werkplek server (node) bevat 90 VM's. Bij het gebruik van een hogere midden segmentprocessor met 28 cores (Rekensom: Overcommit 3.25 x 28 cores = 91 VM's per node). Natuurlijk is het ook mogelijk om dit te vervangen voor 2x een processor met een lager aantal cores. Dit alles inclusief 1Tb aan memory en uitgerust met 7TB aan SSD's. Dit aangevuld met twee tot drie Grid kaarten afhankelijk van de memory size (32Gb of 48Gb aan memory) en ondersteuning ervan. Aanbestedende dienst ziet namelijk dat met name de Grid kaarten snel verbeteren en dat Vendors steeds meer kaarten kwijt kunnen in de aangeboden serverlijnen. Dit voorbeeld komt neer op zes servers in één datacenter, 12 in totaal voor de standaard VDI werkplek. Immers 12 nodes maal het aantal Concurrent Users (90) per server, is 1080 werkplekken aan capaciteit. Dit terwijl er 800 users moeten worden bediend. Dit voldoet ook ruimschoots aan Nv-1. Immers er kunnen drie servers of één DC uitvallen. Wordt er gekeken naar CAD, dan zijn dit twee servers (24 concurrent users per server), één server per data center. Bij het gebruik van een hogere midden segmentprocessor 24 cores. Met een overcommit van één gebruiker per core leidt dit tot 24 VM's op één server. Dit inclusief 384 GB aan memory (16GB per concurrent user). De server is uitgerust met 7TB aan SSD's. Dit aangevuld met één of twee Grid kaarten afhankelijk van de memory size en ondersteuning. Twee servers zijn dan voldoende om 48 gebruikers te bedienen en te voldoen aan de 50% uitwijk Els. De gedachte erbij was dat de markt bepaald op basis van de Eisen of dit meer of minder servers (nodes) moeten zijn. Bijvoorbeeld omdat dat het een betere TCO of fault tolerance leidt. Licentie kosten zijn namelijk sterk afhankelijk van het provisioning concept PVS of MCS en daarmee de onderliggende Hypervisor dit mede in relatie tot het aantal servers/nodes. Gezien de grote variatie aan Grid kaarten variërend van 16 tot 64 Gb en de grote variatie in processoren en bij behorende snelheden en cores, zijn er natuur veel varianten te maken. Daarnaast vertalen de aantallen ook door naar supportkosten. De overcommit factor voor VDI komt hierbij voort uit de bestaande VDI omgeving daarnaast heeft Aanbestedende dienst dat een (Vendor) referentie check uitgevoerd wat bijna een gelijk cijfer laat zien. We hebben gezien dat er organisaties zijn die een factor 5 gebruiken. Echter, de keuze om deze niet te gebruiken: is een processor kern met een lage clock (bij gelijke frequentie capaciteit) heeft eerder een knelpunt met een te hoge overcommit. Dit, omdat toekenning van vCPU's leidt tot het verdelen van frequentie. Daarnaast het gegeven dat we een referentie hebben: onze eigen VDI omgeving. Natuurlijk is dit geen Ctris maar toch een graadmeter omdat de praktijk uit wijst dat dit niet aanzienlijk verschilt. Onze gebruikers zijn eerder Power users of Office users dan Task user. Meerdere applicaties staan open / worden "gelijktijdig" gebukt of draaien op de achtergrond. Dezelfde gedachten en formules gelden ook voor gemeente Gooise Meren, zij het dat daar de variabele een andere waarde hebben en zij geen VDI referentie hebben. Zij het dat zij veel soortgelijke applicaties als Hilversum gebruikt. Onze gedachten VSI, ook hier weer als voorbeeld de gemeente Hilversum. Voor de VSI omgeving had de gemeente Hilversum een soortgelijke gedachtegang. De Aanbestedende dienst is uitgegaan bij de nieuwe VSI omgeving van een "een set servers". De overcommit komt voort uit haar bestaande omgeving. Voor de nieuwe VSI omgeving komt dit neer op vijf servers. Dit inclusief één witness server. De gedachte configuratie is een server bestaat uit 2x een hogere midden segmentprocessor met 28 cores. Bij een overcommit van 2.5 levert dit 140VM's op als max. capaciteit (2.5 * (2*28 cores) = 140 VM's) per server node. Voor Hilversum zijn er 230 VM's. Dit komt neer op 2 servers per datacenter (er is een uitwijk capaciteitsfactor van 100%) en 1.2 tb aan memory. De berekende storage laten we bewust even achterwege. Daarnaast is er rekening gehouden met een extra witness host. Mogelijk is het slimmer om een hoge fault tolerance te introduceren door meer servers/nodes te gebruiken of om overcapaciteit te creëren. Ook hier geldt natuurlijk dat dit slecht een gedachtegang is en dat andere configuraties mogelijk zijn. Dezelfde gedachten en formules gelden ook voor gemeente Gooise Meren zij het dat daar de variabelen een andere waarde hebben. De back-up: hier heeft Aanbestedende dienst geen aanwijzing dat dit een haat bevat. Dan wel dat er een component is dat "zwaar" kosten verhogend werkt, anders dan vraag 133 voor de gemeente Gooise Meren. Blijft over de migratie/implementatie, hoewel ook hier geen aanwijzingen zijn dat dit een haat bevat kan de Aanbestedende dienst zich voorstellen dat u extra switches mee calculeert. Dit werkt natuurlijk snel kostenverhogend. Ook hier geldt dat vrij ruimte aan onze zijde hier gedictieerd wordt door uw oplossingen, behorende technische eisen en de migratiewijze. Tot slot, de Aanbestedende dienst is dan ook op zoek naar de componenten (eisen) die kosten verhogend zijn en eventuele keuze die Aanbestedende dienst kan maken hierin. Mogelijk draagt ons gedachtenvoorbeelden bij aan andere interpretatie en hopelijk een ander kostenpatroon. De gemeente Hilversum verhoogt haar inschrijflplafond inmiddels naar 1.4 miljoen euro. Daarnaast verhoogt zij de opdrachtwaarde met 400.000 euro om het investerings- en onderhoudsverschil te verantwoorden van de inschrijflplafond verhoging. De reden hierachter is onze herberekening dat e.a. ook met ons gedachten ontwerp een uitdaging is. Voor gemeente Gooise Meren blijven de huidige bedragen in stand. De reden om niet mee te gaan in uw voorstel is onze zoektocht naar het haat. Ter illustratie, Aanbestedende dienst verwacht met de door u genoemde bedragen een zeer exclusieve sportwagen te krijgen, terwijl een luxe midden klasse auto voldoende is. Wij hopen dat u samen met ons het haat boven tafel krijgt, dit door uw vragen direct en helder te formuleren. De inschrijflplafond verhogingswijziging (zie § 1.5.4 en § 4.6.1) is verwerkt in de Aanbestedingsleidraad HCI Hilversum en Gooise Meren v1.2d en in Bijlage 3C Invulformulier tarieven Inschrijfsom HV en GM versie 3 - HCI. Deze documenten zijn als bijlagen van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
124	Inhoud	NVI 1. Vraag 43/57 deduplicatie en compressie	Om de verschillende aangeboden oplossing van inschrijvende partijen goed met elkaar te kunnen vergelijken (appels met appels) verzoekto inschrijver om deduplicatie en compressie niet mee te nemen in de netto storage behoefte berekening. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst is slecht geïnteresseerd in de voor haar bruikbare storage. Deze Eis laten vallen zou impliceren dat er onnodig storage wordt aangeschaft. Dit werkt onnodig kostenverhogend voor de Aanbestedende dienst.
125	Inhoud	NVI 1. Vraag 9 aantal cores	Mogen we bij de berekening van het aantal cores uitgaan van een verdubbeling van het aantal cores door hypertreading in te schakelen?	Omdat de Aanbestedende dienst het vermoeden heeft dat het begrip overcommit verkeerd geïnterpreteerd wordt, willen wij u verwijzen naar het antwoord op vraag 123. Voor nu is het antwoord: nee. De reden bij een overcommit van bijvoorbeeld de standaard VDI werkplek van 3.25 zou een "high mid end" 28 core processor (28 * 3.25 =) 91 VM's kunnen bedienen. Indien we Hypertreading zouden toestaan dan gaat dit naar 182 VM's. Dit lijkt niet realistisch.



126	Inhoud	NVI 1. Vraag 14 storage VDI	Hoeveel opslag capaciteit dient inschrijver aan te houden voor de VDI omgeving en welke groei verwacht u?	Voor de Aanbestedende dienst geldt dat zij dit niet kan aangeven voor de gemeente Gooise Meren. Deze beschikt nu niet over een VDI omgeving (huidige concept is RDS). Daarnaast geldt ook voor beide gemeenten, dat uw vraag niet voldoende gekaderd is. Daar onderdelen van de VDI omgeving zullen landen op de VSI omgeving. Maar ook omdat de initiële setup: hypervisor, antivirus, file server, SQL data base e.d. qua storage beslag onbekend is. Informatie over de huidige sizing van de gemeente treft u aan in Bijlage H Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum. De paragraaf 1.5 VDI-omgeving geeft hierbij informatie over het huidige golden image qua omvang. En u treft informatie aan over de huidige sizing in Bijlage I Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren. De paragraaf 1.3 VDI-omgeving geeft hierbij informatie over het huidige golden image qua omvang. Op u vraag wat is de verwachte groei? Groei zal met name zitten in de omvang van de verschillende golden images. U kunt uitgaan van max 20% groei.
127	Proces	NVI 1. Vraag 79 Microsoft licenties	Beide gemeentes maken voor Microsoft licenties gebruikt van het VNG "overheids" contract. Slechts een beperkt aantal software partijen mogen licenties onder deze voorwaarden leveren. Het aanbieden van de juiste licenties en prijzen voor uitbreiding is daardoor voor inschrijver niet mogelijk onder dezelfde voorwaarden. Het is verzoek is daarom om de Microsoft licenties buiten scope te houden en alleen een opsomming van eventuele uitbreiding qua aantal licenties op te nemen in de inschrijving. Als u hier niet mee akkoord gaat kan u dan aangeven hoe dient inschrijver hier mee om dient te gaan?	Aanbestedende dienst gaat hiermee deels akkoord. U dient het type licentie en het aantal te benoemen in het prijzenblad. Met daarbij de opmerking: "Wordt door de gemeente zelf geleverd, zie NVi vr. 131." De kosten voor de Microsoft licenties worden gesteld op 250,- ex. btw. voor één core van een processor (per jaar). De licenties die Aanbestedende dienst reeds heeft, hoeft u niet mee te calculeren. De extra licenties blijven in het prijsplafond en de TCO berekening tegen de genoemde kosten.
128	Inhoud	NVI 1. Vraag 78 Vmware licenties	Gemeente Hilversum heeft op dit moment Vmware licenties met vRealize Operations. Wordt dit actief ingezet bij de gemeente voor beheer van Vmware en dient vRealize ook voor de nieuwe situatie aangeboden te worden?	VMware vRealize wordt niet actief gebruikt binnen de gemeente Hilversum en mag buiten de aanbidding blijven.
129	Inhoud	NVI 1. Vraag 87	"U heeft de Rvtools rapportage beschikbaar gesteld, waarvoor onze dank. Vraag die we hebben is of er op Microsoft niveau nog clusters zijn gebouwd voor bijvoorbeeld fileserver, SQL databases, etc.. Zo ja, kunt u dan aangeven welke VM's gebruik maken van Microsoft clustering? Dit omdat deze mogelijk een eigen migratie aanpak vereisen. Deze vraag geldt zowel voor de omgeving van gemeente Hilversum als voor gemeente Gooise meren"	Binnen de gemeente Hilversum zijn er geen clusters op de virtuele omgeving. Enkel de fysieke fileservers zijn geclusterd. Voor de gemeente Gooise Meren geldt dat zij op dit moment de volgende clusters op VMware heeft draaien: Awingu. Gooise Meren gebruikt dit Awingu cluster nu in relatie met haar RDS omgeving. Dit cluster komt te vervallen na gebruik van het Citrix portal. Dit cluster bestaat nu uit: 3 Linux nodes, een 2 node SQL (Microsoft) server en een 2 node Network load balancing server (NLB).
130	Proces	NVI 1. Vraag 79	In de huidige VDI oplossing van gemeente Hilversum wordt reeds gebruikt gemaakt van Nvidia Grid architectuur voor de generieke werkplek. In het licentieoverzicht noemt u echter alleen de Nvidia Quadro vDWS licenties. Heeft de gemeente voor het aantal gebruikers van de generieke werkplek voldoende Nvidia licenties? zo nee, dienen deze aangeboden te worden als onderdeel van het plafond bedrag?	De gemeente Hilversum beschikt enkel over Nvidia Quadro vDWS licenties. Dit voor de VDI CAD omgeving. Daar de standaard VDI werkplek gebruik maakt van Nvidia k1 kaarten die licentie vrij zijn, dienen ook de generieke licenties mee te worden genomen qua het aanschaf component en het plafondbedrag (Zie ook Bijlage H Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum, paragraaf 1.5 VDI-omgeving).
131	Inhoud	NVI 1. Vraag 79 Microsoft licenties	De huidige Microsoft licenties bij Hilversum zijn geldig tot eind 2023. Kan inschrijver er vanuit gaan dat deze licenties na die datum verlengt worden buiten dit contract om, en dat inschrijver dus geen bedrag hoeft op te nemen voor het verlengen van deze licentie voor jaar 3,4 en 5?	U dient de kosten voor alle jaren mee te nemen. Zie het antwoord op vraag 127. Deze kosten worden vastgezet vanwege de beperkte levermogelijkheid van deze licenties onder het Microsoft VNG contract door de markt.
132	Inhoud	NVI 1. Vraag 6	Het gecertificeerd whipen van datadragers van uitgefaseerde hardware kan inschrijver kosteloos aanbieden als dit in 1x als batch wordt aangeboden. Echter bij defecte hardware dient deze retour gestuurd te worden naar de vendor volgens de voorwaarden van het basis support contract. Hierbij heeft inschrijver geen invloed op wat de vendor doet met deze hardware en wordt er ook geen certificaat afgegeven. De enige optie is om zogehete Defective media retention (of vergelijkbaar) af te sluiten waarmee opdrachtgever het recht heeft om defecte hardware te houden en door inschrijver of in eigen beheer af te voeren. Het afvoeren van defecte datadragers kan inschrijver niet kosteloos leveren omdat de hardware defect is en geen waarde heeft of refurbished kan worden. Inschrijver verzoekt om eis 34.2 en eis 34.3 aan te passen naar: Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om zelf te bepalen of defecte hardware wordt ingeleverd bij de vendor. Indien opdrachtgever ervoor kiest om de defecte hardware niet in te leveren stemmen opdrachtgever en -nemer per batch een prijs af voor het afvoeren en definitief onleesbaar maken van defecte gegevensdragers.	De Aanbestedende dienst heeft het volgende voorstel: Eis 34.1 wordt als volgt: "34.1 Eventueel defecte of andere af te voeren hardware componenten (servers, disken, etc.) worden door Opdrachtnemer tegen betaling retour genomen t.b.v. afvoer. Opdrachtgever en -nemer spreken hiervoor een proces af. Dit wordt opgenomen in het DAP. Hardware die wordt ingenomen als gevolg van garantie/Basis Support hiervoor geldt dat Opdrachtgever tegen betaling het recht heeft om een zogenaamde Defective media retention (of vergelijkbaar) overeenkomst af te sluiten waarmee Opdrachtgever het recht heeft om defecte hardware te houden en deze alsnog kan laten vernietigen door Opdrachtnemer. Het terug nemen van "garantie hardware" door de vendor onder Basis Support blijft kosten loos als hier geen gebruik van wordt gemaakt. " Hiermee hoeven de eisen 34.2 en 34.3 niet meer te worden aangepast. Dit is nu een betaalde dienst die u aanbiedt. Een dienst welke middels een Nadere Opdracht kan worden aangevraagd. Deze wijziging is verwerkt in de Aanbestedingsleidraad HCI Hilversum en Gooise Meren v1.2d. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
133	Inhoud	NVI 1. Vraag 99	In het beschrijvend document geeft u aan dat beide gemeente over dezelfde hardware en software dienen te beschikken. Kunt u aangeven waarom in het antwoord op vraag 99 bij de gemeente Gooise Meren tape wil blijven gebruiken en bij de gemeente Hilversum niet. Dit zorgt er namelijk voor dat er twee verschillende oplossingen worden aangeboden. Daarnaast zijn er modernere technieken om dit op te lossen. Tevens zorgt de tape handeling voor verhoging van de TCO en/of meer werk wanneer het beheer van de omgevingen wordt uitbesteed. Hoe dient de inschrijver hier mee om te gaan?	In de vorige Nvi 1 is door gemeente Gooise Meren als reactie op vraag 99 aangegeven dat: "U dient een back-up tape Oplossing te koppelen aan de back-up Oplossing als onderdeel van de back-up disaster recovery Oplossing t.b.v. offline data opslag. U dient één nieuwe tape-robot te leveren en te implementeren. De kosten dient u op te nemen in bijlage 3B.". Dit is opgenomen in een specifieke Eis te weten: GM 5.1. Uw reactie heeft ons aan het denken gezet. Met name hoe u e.a. moet zien. Mede ook gezien het prijskader en de eerdere vragen hierover. Twee tape units, 1x per locatie, is kostbaar. We willen terug naar de reden van deze tape robot. De gemeente Gooise Meren ziet de back-up oplossing niet per definitie anders, maar stelt een specifiek Eis aan het disaster recovery gedeelte van de Oplossing. Dit betekent dat naast de reguliere back-up naar disk, er ook een mogelijkheid moet zijn om de data middels de (tweede) back-up locatie naar tape te schrijven. Dit door inzet van de bestaande tape-robot. Deze robot hoeft niet redundant. Deze robot wordt ingezet in uw disaster recovery Oplossing om enkel en alleen de back-up te beschermen tegen Ransomware (in de back-up keten naar disk). Dit als extra bescherming tegen de virussen/malware in de reguliere back-up keten. Dit wegschrijven naar tape dient te gebeuren rekeninghoudend met het gevraagde back-up schema. In onze werkwijze wordt er 1x per week een full back-up weggeschreven naar tape. Gemeente Gooise Meren realiseert zich goed dat dit impact heeft op de RPO en RTO. Om deze reden is dit niet van toepassing op dit onderdeel (het wegschrijven van data naar tape ter voorkoming van Ransomware). Feitelijk gaat het om één extra kopie naar tape. Voor het wegschrijven naar disken (als onderdeel van het reguliere back-up en restore proces) blijven de bestaande eisen natuurlijk van kracht. Wat de gemeente Gooise Meren zich wel afvraagt is of Inschrijver het technisch mogelijk kan maken om de bestaande tape-robot aan de oude omgeving te koppelen, in geval van een recovery, waarbij er data uit de oude omgeving dient te worden gehaald? Wij vragen om uw reactie! Dat dit mogelijk tot extra kosten in de dienstverlening leidt wordt geaccepteerd. Dit om de reden dat er nu reeds bespaard wordt door de tape robot enkelvoudig te houden en her te gebruiken. De eerder aangepaste Eis 5.1 komt hiermee te vervallen. Deze wijziging wordt doorgevoerd in de Aanbestedingsleidraad versie 1.2d. De aangepaste versie wordt gepubliceerd als bijlage bij de nota van inlichtingen op TenderNed. De bijlage 3B "Tabblad 10 - Back-up" hiervan worden de betreffende componentcategorie: "Tape-robot" en "Tape-robot licenties verwijderd". Deze mag u niet gebruiken. Zie Bijlage 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren versie 3 - HCI, de wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
134	Inhoud	Nvi 1, refnr 105	Is de aanname correct dat inschrijver ervanuit kan gaan dat het gevraagde aanvullende support alleen personele inzet van inschrijver betreft en niet bedoelt is als uitbreiding op het vendor support? Mocht opdrachtgever een beroep dien op de aanvullende support verlening en daarbij is ondersteuning van de vendor nodig, dat dit alleen mogelijk is binnen de SLA die is aangeschaft volgens het basis support.	Het is correct dat Aanvullende Support alleen personele inzet betreft. Feitelijk is het een dienst met een garantie dat assistentie, in personele zin (in handjes/kennis), wordt geleverd indien het nodig is. Dit staat los van Basis Support. Aanbestedende dienst merkt op dat zij niet over Vendor support spreekt, maar over Basis Support. Dit zult u waarschijnlijk organiseren middels het gebruik van Vendor support. Indien er een verstoring is, waarbij een beroep wordt gedaan op Basis support en u daarvoor activiteiten verricht die buiten de Basis Support scope vallen middels Aanvullende Support (zie paragraaf 4.1.3.1: Op afroep leveren van Basis support, van de Aanbestedingsleidraad HCI Hilversum en Gooise Meren v1.2d) dan is dit geen substitutie voor het Basis Support en klopt het dat Vendor ondersteuning vanuit het Basis Support enkel geleverd hoeft te worden binnen de gestelde Basis Support kaders. Laat onverlet dat als een verstoring natuurlijk te verhelpen is zonder Vendor support door uw technet, dat dit geen reden is om dit niet uit te voeren als deze aanwezig is middels Aanvullende Support en hierom verzocht wordt.

135	Proces	Nvi 1, refrn 84	Inschrijvers kunnen niet voldoen aan deze eis. Er wordt door vendoren niet gewerkt met 1 dezelfde kortingspercentage per product. Elk component in een configuratie krijgt namelijk een eigen kortingspercentage berekend wat zeer afhankelijk is van het volume van dat component in een configuratie. Daarnaast is de korting van een groter volume hoger dan bij een kleine(re) uitbreiding. Ook de wijze waarop inschrijver het prijzenblad dient in te schrijven kan niet aan voldaan worden. Elke leverancier hanteert een eigen kortingsstrategie waardoor niet ontstaan kan worden met het invullen van 1 veld voor alle genoemde leveranciers. Inschrijver stelt voor om voor de aangeboden producten een prijsvaste periode overeen te komen op basis van de aangeboden prijzen waarbinnen de gemeente de mogelijkheid heeft aanvullende componenten tegen dezelfde prijs af te nemen. Deze periode is/kan niet langer zijn dan de oplevering van de oplossing. Het gevraagde kortingspercentage en leveren van een bruto prijslijst komt hiermee dan te vervallen.	Gedeeltelijk akkoord. De Aanbestedende dienst past het als volgt aan. Voor componenten die niet worden aangeboden maar wel noodzakelijk blijken te zijn, wordt middels een opencalculatie aangetoond dat deze marktconform worden aangeboden. U dient daartoe een voorstel in na de voorlopige gunning. Opdrachtgever wil voorkomen dat een kleine wijziging leidt tot een nieuw product en vervolgens de hoofdprijs wordt gevraagd. U hoeft geen kortingspercentage meer op te geven. Dan wel een bruto vendor prijslijst. Eis 28.9 wordt dan ook als volgt aangepast: "Opdrachtgever behoudt het recht om de aangeboden Oplossing aan te passen. Om discussie over prijs te voorkomen worden wijzigingen in de aangeboden oplossing tegen de prijs uitgevoerd zoals deze in de aangeboden oplossing vermeld wordt. Indien het een component betreft voor een oplossing waarvoor geen prijs is af gegeven, wordt middels een opencalculatie aangetoond dat deze marktconform worden aangeboden. U dient daartoe een voorstel in na de voorlopige gunning en uiterlijk 2 weken na ingangsdatum Overeenkomst. Opdrachtnemer en -gever hebben hierbij de verplichting om e.a. binnen 4 weken na de initiële bestelling af te stemmen na ingangsdatum Overeenkomst." Verder is § 3.10 van de Aanbestedingsleidraad HCl Hilversum en Gooise Meren 1.2d aangepast. Deze wijziging is doorgevoerd in: Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum versie 3 - HCl, Bijlage 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren versie 3 - HCl en in de Aanbestedingsleidraad HCl Hilversum en Gooise Meren 1.2d. Deze documenten zijn als bijlagen van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
136	Inhoud	Nvi 1, refrn 93	Bij het afnemen van support op licenties wordt veelal multi-year korting afgegeven door de vendoren als er in 1x meerdere jaren wordt afgenomen. Daarnaast geldt voor veel software die als nieuw wordt aangeschaft dat er minimaal 3 jaar support afgenomen dient te worden. Voor Nvidia licenties is dit zelfs 5 jaar. Inschrijver verzoekt om het inschrijf formulier aan te passen zodat er een totaal prijs voor software aanschaf voor de periode van 5 jaar ingevuld kan worden. Vendoren geven daarnaast geen concrete prijzen af voor support verlenging na een initiële support periode omdat die prijzen nog niet bekend zijn, waardoor inschrijver een risico loopt om een te lage inschrijving te doen en opdrachtgever mogelijk te veel gaat betalen om dit risico af te dekken.	In uw aanbieding moet u uitgaan van 5 jaar voor de licenties (Zie Eis 22.7). De jaarprijs voor de exploitatie komt dan tot stand door de kosten van het support voor 5 jaar te delen door 5. Een uitzondering hierop vormt de back-up uitbreiding. Genoemd in: Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum versie 3 - HCl, Tabblad 11 - Inschrijfstaat Back-up uitbreiding per 5TB en Bijlage 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren versie 3 - HCl, Tabblad 11 - Inschrijfstaat Back-up uitbreiding per 5TB. Deze blijft staan voor 2 jaar. Hier dient u dan creatief mee om te gaan door bijv. 2 maal de jaarprijs te rekenen.
137	Inhoud	Nvi 1, refrn 93	Support op hardware kan niet per jaar aangeboden worden. Carepacks worden alleen met 3, 4 of 5 jaar aangeboden die in een keer betaald dienen te worden. Het jaarlijks verlengen van support is daarnaast een stuk duurder dan in 1x 5 jaar afnemen, omdat een special bid in het eerste jaar wordt afgegeven en niet voor opvolgende jaren. Inschrijver verzoekt om het inschrijf formulier aan te passen zodat supportprijzen voor hardware ook als eenmalige investering voor 5 jaar opgenomen kan worden. Inschrijver ziet anders ook een grote uitdaging om alle aanschaf inclusief support binnen het gestelde budget te houden.	In uw aanbieding moet u uitgaan van 5 jaar Basis Support voor de hardware. De jaarprijs voor de exploitatie komt dan tot stand door de kosten van het support voor 5 jaar te delen door 5. Na de definitieve gunning bekijkt Aanbestedende dienst of zij dit naar een kortere termijn van drie jaar wenst terug te draaien. Uiterlaard tegen de dan geldende kosten. Een uitzondering hierop vormt de back-up uitbreiding. Genoemd in bijlage Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum versie 3 - HCl, Tabblad 11 - Inschrijfstaat Back-up uitbreiding per 5TB en Bijlage 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren versie 3 - HCl, Tabblad 11 - Inschrijfstaat Back-up uitbreiding per 5TB. Deze blijft staan voor 2 jaar. Hier dient u dan creatief mee om te gaan door bv. 2 maal de jaarprijs te rekenen. Eis 10.3 wordt hier als volgt aangepast: "Per te leveren (beheer)Component geeft Opdrachtnemer vooraf aan wat de kosten zijn van het Basis support indien dit gelijk wordt aangeschaft over een initiële periode van 5 jaar voor het gevraagde Basis supportniveau. Zie ook Eis 10.7. Na definitieve gunning bekijkt Aanbestedende dienst of zij dit naar een kortere termijn van drie jaar wenst terug te draaien, tegen de dan geldende kosten. De kosten voor Basis support wil de Opdrachtgever, voor de afgesproken termijn, verdeeld zien in jaren. De kosten worden vooraf, éénmaal per jaar, in rekening gebracht. Aanvullend geldt in alle gevallen dat nimmer de termijn waarop de Overeenkomst geldt, overschreden kan worden." Zie Aanbestedingsleidraad HCl Hilversum en Gooise Meren 1.2d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
138	Inhoud	Nvi 1, Refnr. 8	In Nvi 1 geeft u aan dat u akkoord gaat met een sterfhuiscstructuur voor de oude backup. Inschrijver gaat er vanuit dat vraag 3 van kwalitatieve gunningscriteria GC-K-2 komt te vervallen? Deze gaat immers ook over de migratie van de oude backup omgeving. Gaat u hiermee akkoord?	Dank voor uw scherpe blik, deze vraag komt inderdaad te vervallen. E.a. wordt aangepast in de Aanbestedingsleidraad en Bijlage 4. Zie Aanbestedingsleidraad HCl Hilversum en Gooise Meren 1.2d en Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria versie 2 - HCl. Uw voorstel tot wijziging zijn hierin meegenomen. Deze documenten zijn als bijlagen van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
139	Proces	Nvi 1, Refnr. 18	"In uw antwoord schrijft u: ""Er dient een onafhankelijke test door een derde te worden uitgevoerd om de gebouwde Oplossing van Opdrachtnemer te toetsen."" In de aanbestedingsleidraad staat niet aangegeven dat dit door een derde partij uitgevoerd dient te worden. Kan inschrijven aannemen dat u bedoelt een derde partijoplossing (zoals LoginVSI) die die inschrijver hiervoor gebruikt?"	Ja, er wordt gedeeld op een derde partij oplossing, zoals (vergelijkbaar met) login VSI.
140	Proces	Nvi 1, antwoord 100.	U heeft het in antwoord 100 over een projectorganisatie per gemeente. Kunt u aangeven welke rollen vanuit de projectorganisatie vanuit de gemeente betrokken zijn bij de beoordeling van de gunningscriteria?	De beoordeling wordt gezamenlijk door beide gemeente gedaan. Iedere gemeente levert daartoe een ICT-medewerker. Dit kan een netwerk-, systeem- en/of technisch applicatie beheerder zijn. Dit team wordt aangevuld met een medewerker vanuit de advies kant (Informatie manager, Teammanager of een Adviseur). De minimale omvang van het beoordelingsteam is 3 personen. Het beoordelingsteam wordt daarnaast begeleid door team Inkoop. Medewerkers worden niet vanuit een rol in het team gezet maar vanuit beschikbaarheid en expertise. Voor verdere informatie zie § 5.2.3 van de Aanbestedingsleidraad.
141	Inhoud	Nvi 1, antwoord 100. Aanbestedingsleidraad GC-K-3, vraag 2	"In antwoord 100 heeft u het over een projectorganisatie. In KC-K-3 wilt u dat dat inschrijver uw beheerders meeneemt in het migratietraject. Echter bij eis 9.10 geeft u aan dat u maar een beheerder beschikbaar stelt. Vraag 1: Hoe moet inschrijver deze vraag zien in relatie tot eis 9.10 en antwoord 100 van Nvi 1? Vraag 2: Staat u er voor open dat inschrijver een voorstel uitwerkt hoe zij de inzet van u beheerders ziet in het totale project om zo kennis en ervaring op te doen die succesvol is toegepast bij diverse andere gemeenten en dat eis 9.10 komt te vervallen (in gezamenlijk overleg en in redelijkheid en billijkheid wordt de beschikbaarheid van uw beheerders bepaald om kennis en ervaring op te doen en om informatie te verstrekken over de huidige omgeving)?"	U dient te lezen dat Aanbestedende dienst de capaciteit (FTE) van één (technisch)beheerder ter beschikking stelt d.w.z. Aanbestedende dienst maakt gemiddeld, per gemeente, 36 uur vrij per week. Dit is uiteraard verdeeld over de diverse beheerdisciplines. Dit kan inhouden dat het in week A, 8 uur inzet is en in week B, 64 uur inzet is, omdat e.a. over meer disciplines moet plaatsvinden. Vandaar 36 uur per week, indien meer uren noodzakelijk zijn, zal Aanbestedende dienst proberen deze te leveren. Echter de bestaande "winke!" dient ook open te blijven! E.a. conform Eis 9.10. Deze Eis blijft bestaan, omdat het laten vallen van deze Eis zou impliceren dat Opdrachtgever bereid is om de Implementatie te doen. Dit gaat schuren vanwege de kleine teams. Het beheerteam bij de gemeente Gooise Meren bestaat momenteel uit 3 beheerders en de gemeente Hilversum 7.
142	Inhoud	Nvi 1, antwoord 100. Aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 4.10, eis 9.2	In deze eis schrijft u dat testen gezamenlijk uitgevoerd worden met opdrachtgever en acceptatie. Wordt dit uitgevoerd door de ene beheerder zoals vermeld in eis 9.10? Zo niet, kunt u dan aangeven welke rollen betrokken zijn van opdrachtgeven bij het testen en de acceptatie	Gezien de omvang van de beheerteams zijn er slecht 3 technische rollen in de teams aanwezig: de technisch applicatie beheerder, de systeembeheerder en de netwerkbeheerder. Dit naast de rollen als Advies, Projectleiding of Security. Omdat meerdere medewerkers multidisciplinair zijn, is dit niet vooraf aan te geven. Er wordt zoveel als mogelijk geprobeerd "het project bij elkaar te houden" (Lees: te beleggen bij dezelfde medewerkers). Het kan dus zijn dat de netwerkbeheerder of de systeembeheerder de acceptatie doet. Dit is ook afhankelijk van de benodigde discipline.
143	Inhoud	Nvi 1, antwoord 100. aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 4.10, eis 9.2	In eis 9.2 geeft u aan dat opdrachtnemer de change beschrijft t.b.v. acceptatie voor het changeproces bij opdrachtgever. Inschrijver kent het changeproces en changeformulier niet van opdrachtgever, daarnaast kan inschrijver de infrastructuur niet accepteren (maar is dit aan opdrachtgever). Gaat u ermee akkoord dat de change wordt geschreven door de beheerder die u ter beschikking stelt voor het project (zie eis 9.10) en dat inschrijver deze beheerder helpt met het invullen van het changeverzoek? Deze rolverdeling is gebruiken in een gezamenlijke projectorganisatie	Dit is niet akkoord. Wij draaien deze bewust om. Aanbestedende dienst zal helpen met het (ITIL change) proces (en onze sjablonen) en de raakvlakken met onze infra t.b.v. de change. Aanbestedende dienst kent echter uw oplossing niet. Uw oplossingen bevatten bijna een complete verandering van de bestaande datacenter infrastructuur (op een klein deel na). De implicaties hiervan kent Aanbestedende dienst niet en zij kan deze dan ook niet beschrijven.
144	Inhoud	Nvi 1, antwoord 100. aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 4.10, eis 9.10	"In antwoord 100 van Nvi 1 heeft u het over een projectorganisatie. In Eis 9.10 U geeft aan dat u één beheerder beschikbaar stelt voor het project. Inschrijver heeft hierbij de volgende vragen. Vraag 1: Heeft deze beheerder ook het mandaat om samen met inschrijver keuzes te maken over de inrichting van de aangeboden oplossingen? Vraag 2: Indien de beheerder geen mandaat heeft, kunt u dan aangeven hoe inschrijver tot inrichtingskeuzes komt van de aangeboden oplossingen? Vraag 3: Hoe moet inschrijver bovenstaande zien in relatie tot een gezamenlijke projectorganisatie zoals verwoord in antwoord 100 van Nvi-1"	Het mandaat ligt daar niet. Wij gaan ervan uit dat we een gezamenlijke stuurgroep hebben, per gemeente, waarin de besluitvorming wordt gedaan (e.a. afhankelijk van de migratiewijze). Hiervoor zal tijd worden gereserveerd. Het is gebruikelijk om de ICT-budget verantwoordelijke en eventueel een Adviseur, IM-er, of Senior beheerder hier in (de stuurgroep) op te nemen binnen de gemeente. Eén beheerder moet u dan ook lezen als de capaciteit van een beheerder in uren zijn. Kleinere inrichtingskwesties kunnen in de projectgroep worden besloten. Hierin moeten de technische rollen vertegenwoordigd zijn (waar nodig op afroep) daarnaast eventueel de contractmanagement rol, om naleving van de eisen/het proces te borgen. U dient zich wel te realiseren dat sommige rollen in of expliciet bij een en dezelfde medewerker liggen als gevolg van de kleine team samenstelling.
145	Inhoud	Nvi 1 vraag en antwoord 100.	In antwoord 100 heeft u het over een projectorganisatie. Kunt u aangeven welke rollen de gemeente zelf voor ogen heeft binnen deze projectorganisatie?	De Aanbestedende dienst gaat uit van een stuur- en projectgroep model. De stuurgroep voor de beslissingen op hoofdlijnen (denk aan de besluitvorming over bijvoorbeeld: het HLD en LLD, acceptatie van het test resultaat) en beslissingen met een financieel component. De projectgroep voor de "dagdagelijkse inrichtingskeuzes" binnen het goedgekeurde het ontwerp. Zie verder de beantwoording van vraag 144. Binnen de stuurgroep is niet alleen de Opdrachtgever vertegenwoordigd maar ook de Opdrachtnemer!

146	Inhoud	Nvl 1 vraag en antwoord 100. Aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 4.2, eis 9.1	"In het antwoord van vraag 100 heeft u het over een projectorganisatie. Inschrijver deelt de mening dat er per gemeente een projectorganisatie moet komen. In eis 91. geeft u aan dat opdrachtgever alle werkzaamheden coördineert, ook de activiteiten die door opdrachtgever uitgevoerd dienen te worden. Inschrijver is in staat om aan te geven welke werkzaamheden worden verwacht van opdrachtgever. Daarnaast kan inschrijver de uit te voeren activiteiten coördineren. Echter inschrijver kan niet de benodigde resources plannen/vrij maken van opdrachtgever aangezien zij als externe hiervoor geen mandaat heeft. Gebruikelijk bij gemeentelijke organisaties is dat er een projectleider beschikbaar wordt gesteld aan opdrachtgevers kant om resources te plannen, informatie te verzamelen, etc.. Gaat u ermee akkoord dat u invulling geeft aan een dergelijke rol en zo vorm geeft aan een gezamenlijke projectorganisatie? Zo nee, kunt u dan aangeven hoe bijvoorbeeld functionele testers ter beschikking worden gesteld aan het project om de VDI werkplek te testen en het image, inclusief applicaties dat hier opnieuw uitgerold wordt? "	Nee, Aanbestedende dienst zal middels een stuurgroep constructie ervoor zorgen dat u geen belemmering heeft in het verkrijgen van resources in de gemeentelijke organisaties. Zie het antwoord op vraag 144 en vraag 145.
147	Inhoud	Nvl 1 vraag en antwoord 100. aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 4.2, eis 9.10	In het antwoord van vraag 100 heeft u het over een projectorganisatie per gemeente. In eis 9.10 van het bestek geeft u aan dat u 1 beheerder beschikbaar stelt voor het project. Hoe dient inschrijver projectorganisatie en het beschikbaar stellen van 1 beheerder te interpreteren?	Zie het antwoord op vraag 141, 144 en vraag 145.
148	Inhoud	Nvl 1, vraag en antwoord 100. Hoofdstuk 4.3.3, eis 21.3 aanbestedingsleidraad en invulformulier tarieven	"In het antwoord van vraag 100 Nvl-1. Geeft u aan dat de kennisoverdracht gezamenlijk kan plaats vinden. In eis 21.3 geeft u aan dat het u vrij staat om per keer slechts twee beheerders/supportmedewerkers op training te sturen. In het invulformulier tarieven (bijlage 3A/3B) staat in tabblad 7 - opleidingen staat in kolom D het aantal 7 (bijlage 3a), respectievelijk 4 en 2 (bijlage 3b). Voor inschrijver is het nu onduidelijk hoe de kennisoverdracht/opleidingen vorm gegeven wordt en daarom hebben wij de volgende vragen: Vraag 1: Zijn de genoemde aantallen in bijlage 3a en 3b het aantal beheerders dat getraind dienen te worden? Vraag 2: Gezien het antwoord op vraag 100 van Nvl-1 en eis 21.3 Hoeveel beheerders kan inschrijver nu gelijktijdig trainen?"	U dient in uw voorstel ervan uit te gaan dat dit het maximaal aantal te trainen rollen is. Er zijn voor de gemeente Hilversum 7 beheerders in totaal en 7 Servicedesk medewerkers. Omdat sommige beheerders een dubbelrol hebben, is er voor Hilversum aangegeven 7 beheerders en 7 Servicedesk medewerkers, deze laatste dienen ook getraind te worden zij het op andere vlakken. Daarnaast is de gedachte dat het handig is als de technisch applicatiebeheerders kennis hebben van de VSI en back-up omgeving en visa versa voor de netwerk/systeembeheerders voor de VDI omgeving. Voor Gooise Meren geldt een zelfde redenatie maar met dat verschil dat, de Servicedesk (2 medewerkers) bij Hilversum ligt. Er zijn nu tijdelijk 3 medewerkers (waren er 4, voor de 4de staat nu een vacature uit) met een technische rol bij Gooise Meren. Vandaar deze aantallen. Hoeveel medewerkers gelijktijdig getraind kunnen worden is niet aan te geven. Dit is afhankelijk van, en uw migratiewijze en de capaciteit binnen de teams, de bestaande winkel moet openblijven. U kunt uitgaan van maximaal 2 groepjes (mogelijkheden) per cursus onderdeel.
149				
150				
151	Inhoud	Nvl 1, vraag 121	Kunt u naast de geleiderails van 87 cm aangeven wat de exacte maximale inbouwdiepte is van de kast i.v.m. de afmetingen van de apparatuur.	De Aanbestedende dienst vindt dit een lastig vraagstuk. Wilt u wel of geen kabelgeleiders gebruiken, hoe ver steekt een tranceiver met kabel uit als u die gebruikt, e.d.? De kasten hebben een max. bruikbare diepte van 97 centimeter. In deze ruimte moet u de unit aansluiten.