

Aanbesteding: Software broker en cloud platforms
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrecht
Referentie: 2020-IPM-003

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Ingangsdatum van de overeenkomsten

Vraag:

Geachte heer, mevrouw,

Zou u ons kunnen informeren of de beoogde ingangsdatum van de overeenkomst bekend is?

Bij voorbaat dank.

Antwoord:

De beoogde ingangsdatum betreft 15-5-2022.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms

Beantwoord op: 18-02-2022

Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Multicloud

Vraag:

Is de offerte-aanvraag enkel van toepassing op Azure of wil Gemeente Utrecht juist de mogelijkheid van een multi-cloud omgeving verkennen?

Antwoord:

Momenteel wordt er binnen de gemeente alleen Azure gebruikt. Vandaar dat als geschiktheidseis is gesteld dat men hier aan kan voldoen. De verwachting is dat we in de toekomst naar een multi-cloud oplossing gaan, vandaar dat wordt gevraagd Google of AWS te kunnen leveren binnen de overeenkomst.

Percelen: P2 Cloud platforms

Beantwoord op: 18-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

3

Planning

Vraag:

Het is denkbaar dat er n.a.v. de te publiceren Nota van Inlichtingen nieuwe, aanvullende vragen opkomen bij gegadigden. Vragen die mogelijk de inhoud van de inschrijving of zelfs de inschrijvingsbereidheid beïnvloeden. Bent u bereid een tweede ronde Nota van Inlichtingen op te nemen? Zo ja, dan vernemen wij graag de deadline voor het indienen van vragen hiervoor, het moment van publicatie van deze tweede Nota van Inlichtingen en de aangepaste deadline voor het indienen van de inschrijvingen.

Antwoord:

Er is een doorlopende nota van inlichten en de gemeente streeft ernaar dit zo snel mogelijk te beantwoorden. Op deze manier zullen er meerdere Nota van Inlichtingen rondes zijn.

Percelen:

P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms

Beantwoord op:

18-02-2022

Label:

Proces

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Offerteaanvraag, art 1, pagina 4 & PvE eis 13, pagina 5

Vraag:

U geeft het volgende aan: ‘De gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) wil twee raamovereenkomsten sluiten met twee verschillende softwarebrokers voor het leveren van softwarelicenties en cloud platforms.’ Daarnaast geeft u onder artikel 1.1 het volgende aan; ‘Voor zover de gemeente constateert dat bepaalde software en eventueel daaraan gerelateerde diensten binnen een af te nemen of afgenomen cloud platform benodigd is en beide raamcontractanten dit kunnen leveren, zal de gemeente de uitvraag van deze software middels een mini-competitie bij beide partijen uitvragen op basis van prijs en kwaliteit zoals aangegeven in de SLA.’ Dit wordt tevens bekrachtigd in Eis 13 vanuit uw PvE. Hier heeft inschrijver de volgende vragen over. (i) Kunt u bevestigen dat een inschrijver slechts één perceel gegund kan krijgen? (ii) En mocht inschrijver op beide percelen inschrijven, wat is dan de rangorde bij een eventuele winnende inschrijving op beide percelen? Graag ontvangen wij op beide vragen uw onderbouwde reactie?

Antwoord:

(i) Inschrijver mag inschrijven op beide percelen. Het is dus mogelijk dat uiteindelijk beide percelen aan dezelfde opdrachtnemer gegund zullen worden (ii) Dit is dus niet van toepassing.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Offerteaanvraag, artikel 5.2.5.2, pagina 17/18

Vraag:

Kerncompetentie 1B gaat over het leveren van taakapplicaties aan publieke organisaties. In onze optiek past Tableau hier niet helemaal goed tussen. Hier hebben wij de volgende vragen/suggesties over; Kunt u Tableau uit de kerncompetentie verwijderen? Zo niet, is het voor kerncompetentie 1B mogelijk om twee referentieopdrachten te overleggen die individueel voldoen aan datgene u stelt (minimale omvang van EUR 1.000.000,- aan een publieke organisatie) en in zijn totaliteit de door u omschreven vier producten afdekken? Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie?

Antwoord:

De gemeente stemt in met dit voorstel als volgt. Kerncompetentie 1B mag worden aangetoond met vier verschillende referenties binnen een publieke organisatie, waarbij de minimaal één van deze referenties een minimale omvang van EUR 1.000.000,- dient te hebben (minimaal één van de ge-eiste producten dient daar dus onderdeel van te zijn, de totale omvang dient groter te zijn dan EUR 1.000.000,-).

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Offerteaanvraag, artikel 7.2, pagina 21

Vraag:

Ondanks dat er een bepaalde perceelindeling is gemaakt, kiest u ervoor om de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria in beide percelen hetzelfde te houden. Kunt u ons nader toelichten hoe en waarom u tot deze keuze bent gekomen? Want in onze optiek is de uitgevraagde scope /dienstverlening tussen de percelen anders en lenen de uitgevraagde onderwerpen zich niet altijd voor de beide percelen. Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie?

Antwoord:

De gemeente hecht waarde aan dezelfde aspecten met betrekking tot de verschillende percelen. De invulling van de percelen en de wijze waarop dat wordt ingevuld is echter anders en onderscheiden deze vormen van dienstverlening zich van elkaar.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Offerteaanvraag, paragraaf 7.2.1 & 7.2.3, pagina 21

Vraag:

Is onze aanname correct en wordt er geen limiet aan het aantal A4 gesteld in onze beantwoording?

Antwoord:

Nee, met betrekking tot de invulling van de gunningcriteria geldt een maximum aantal enkelzijdige pagina's A4 als volgt:

Gunningscriterium 1: 2 A4

Gunningscriterium 2: 3A4

Gunningscriterium 3: 2A4

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Offerteaanvraag, paragraaf 7.2.1, pagina 21

Vraag:

De eerste bullet betreft de uitwerking van SAM-dienstverlening. Dit betreft betaalde dienstverlening op basis van een uurtarief. Kunt u bevestigen dat deze dienstverlening binnen het contract separaat in rekening kan worden gebracht? Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie?

Antwoord:

Deze bullet betreft de standaard dienstverlening omtrent de licentie inventarisatie. Daarnaast is deze vraag ook bedoeld om voor de gemeente een inzicht te krijgen wat de inschrijver wel en niet vat onder de standaard dienstverlening (d.w.z. onder het opslagpercentage). Wat de gemeente hier

wil zien is een uitwerking hiervan zodat zij weet welke dienstverlening verwacht mag worden binnen de overeenkomst en welke dienstverlening zij aanvullend als SAM dient af te nemen.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
11 Offerteaanvraag, paragraaf 7.2.1, pagina 21

Vraag:

De vierde bullet lijkt verdacht veel op de propositie met de hierbij behorende dienstverlening vanuit SoftwareOne, dat tevens één van uw huidige leveranciers is. Kunt u aangeven hoe u het gelijkheidsbeginsel binnen de beantwoording van deze bullet (en eigenlijk de complete aanbesteding) gaat waarborgen? Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie?

Antwoord:

De gemeente wenst een partnerschap met een leverancier die niet enkel als doorgeefluik dient, maar ook actief bij kan dragen aan het verbeteren van het gebruik van de applicaties met bijbehorende licentiemodellen. Daarnaast zit de gemeente in een Cloudtransitie, waardoor er binnen de gemeente veel vraag is naar advies omtrent security, identity en cloud specifieke oplossingen. Daarnaast wordt er specifiek gevraagd om fabrikant-specifieke oplossingen, die alle inschrijvers aan kunnen bieden. Naar onze mening heeft de huidige partij hierin geen voordeel in ten opzichte van de andere partijen. Daarnaast heeft gemeente geacht het gelijkheidsbeginsel zoveel mogelijk te respecteren door in de aanbesteding veel informatie en inzicht te geven over de organisatie, de ontwikkelingen en de strategie. Op deze manier heeft de huidige partij hier ook geen informatievoordeel in. Ten derde worden de inschrijvers altijd uitsluitend beoordeeld op hun inschrijving. Gezien de partijen op moment van inschrijven identieke informatie hebben om hun inschrijving op te baseren, is de gemeente van mening dat alle inschrijvers op gelijke basis kunnen inschrijven.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
12 Offerteaanvraag, paragraaf 7.2.1, pagina 21

Vraag:

In de beoordelingsaspecten geeft u het volgende aan: 'In hoeverre de inschrijver de gemeente direct te woord staat zonder tussenkomst van een derde en dus zelf over kennis beschikt, dan wel deze zo snel mogelijk kan ontsluiten aan de gemeente.' Kunt u aangeven wat u exact bedoelt met de definitie van 'zonder tussenkomst van een derde'?

Antwoord:

De gemeente wil niet voor elke (simpele) vraag doorgeschakeld worden naar de fabrikant of dat zij een lange tijd moet wachten tot ze voorzien wordt van een antwoord. Indien inschrijver zelf over kennis beschikt of beschikt over goede contacten bij fabrikanten, zal dit proces efficiënter verlopen en heeft dit de voorkeur voor de gemeente.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Offerteaanvraag, paragraaf 7.2.2 pagina 22

Vraag:

U geeft het volgende aan: 'Inzicht in actuele status van producten en correct percentage van de portal.' Kunt u in het kader van de uitwerking van de wens nader toelichten wat u hier exact mee bedoelt?

Antwoord:

Inzicht in de actuele status van producten gaat voornamelijk om de status van licentie of abonnement (is het nog actief), daarnaast de status van aanvragen, bestellingen en leveringen. Het correct percentage betreft het percentage dat u garandeert in de door u aangeboden oplossing met betrekking tot de juiste registratie van aantallen en soorten licenties en de daarop van toepassing zijnde, prijzen, einddata maar ook de correcte status van de aanvragen, bestellingen en leveringen. Oftewel: in hoeverre garandeert u dat het systeem de werkelijkheid weerspiegelt?

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 47, pagina 8

Vraag:

U geeft het volgende aan: 'De kosten van deze controle kunnen door de gemeente bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht.' Het lijkt ons niet de bedoeling en/of wenselijk dat inschrijver deze kosten voor zijn rekening moet nemen. Wij willen u vriendelijk verzoeken om deze passage uit de eis te verwijderen. Mocht u anders beslissen, ontvangen wij graag uw onderbouwde reactie.

Antwoord:

Dit is inderdaad geen wenselijke situatie. Hier zullen geen kosten voor een dergelijke controle in rekening gebracht worden.

Percelen:

P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen

P2 Cloud platforms

Beantwoord op:

18-02-2022

Label:

Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 56, pagina 9

Vraag:

De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitdrukkelijk uitgesloten. Echter, in het geval van de aanschaf van standaard software ontkomt u niet aan de desbetreffende licentievoorwaarden. De licentievoorwaarden maken integraal onderdeel van de aankoop van de software. Door middel van licentievoorwaarden worden de rechten en plichten van het gebruik van de software benoemd. Licentievoorwaarden zijn opgesteld door de softwarefabrikant en specifiek geschreven voor de (eind)gebruiker van de software. Om gebruik te mogen maken van de software dienen voorafgaand aan het gebruik de licentievoorwaarden geaccepteerd te worden, zonder acceptatie mag de software simpelweg niet gebruikt worden. Uiteraard zal Inschrijver bij het aanbieden van een nadere offerte de toepasselijke licentievoorwaarden van de fabrikant meesturen naar de aanbestedende dienst. Kunt u bevestigen dat de aanbestedende dienst in beginsel wel akkoord gaat met de licentie- en contractvoorwaarden vanuit de desbetreffende fabrikant, waaronder de EULA (End User License Agreement)? Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie als u dit niet kunt bevestigen?

Antwoord:

Ja, de gemeente gaat in beginsel akkoord met de licentie- en contractvoorwaarden van de desbetreffende fabrikant. In het geval de

gemeente hier niet mee kan instemmen zal zij het betreffende product niet afnemen. De opdrachtnemer heeft hier enkel een inspanningsverplichting om eventuele discussiepunten met de fabrikant aan de orde te stellen.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage 3, Prijsinvulformulier Perceel 1

Vraag:

Inschrijver dient de bestaande Installed Base te prijzen. Om de correcte klant specifieke prijzen voor uw verlengingen bij de betreffende fabrikanten op te vragen, hebben wij vanuit de Opdrachtgever op voorhand (middels een akkoord op deze vraag) goedkeuring nodig om de prijzen op te mogen vragen. Wij willen u dan ook vriendelijk verzoeken om ons goedkeuring te geven om de prijzen voor uw huidige Installed Base bij de betreffende fabrikanten (inclusief het CPS van Microsoft) op te vragen. Graag uw akkoord?

Antwoord:

Ja, gemeente is hiertoe bereid, echter niet via de NvI. Via de berichtenmodule kunt u hier separaat een verzoek toe indienen.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 3, Prijsinvulformulier Perceel 1

Vraag:

Het prijzenblad mist cruciale informatie die wij nodig hebben bij het opvragen van de verschillende offertes. Graag zien wij hierom een aangepast prijzenblad aangevuld met (i) de looptijden, inclusief start- en einddatum voor de aflopende support- en onderhoudscontracten en (ii) het type support – en onderhoudscontract welke u wenst af te nemen. Als u dit niet wenst, ontvangen wij graag uw onderbouwde reactie.

Antwoord:

De start- en afloopdata zijn als volgt:

Microsoft 30-11-2019 - 30-11-2022

Snow 23-12-2021 - 23-12-2022

Redhat 31-12-2021 - 31-12-2022

Adobe 10-1-2020 - 10-1-2023

Tableau 31-12-2021 - 31-12-2022

Met betrekking tot support is het niveau van Snow en Red Hat aangegeven in de titel. Microsoft betreft licenties en servers, waarbij Adobe en Tableau licenties met standaard support betreffen.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en SaaS abonnementen

Beantwoord op: 18-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage 3, Prijsinvulformulier Perceel 1 & PvE, Eis 34, pagina 7

Vraag:

Inschrijver acteert in de uitvoering van de raamovereenkomst als intermediair en is in de dienstverlening richting de Opdrachtgever afhankelijk van derden, te weten de softwarefabrikanten. Doordat deze fabrikanten de prijzen van producten soms wel maandelijks kunnen wijzigen is het voor Inschrijver niet haalbaar om een offerte geldigheid voor een langere periode dan één maand te garanderen. Inschrijver vraagt de Opdrachtgever hierbij om de offerte geldigheid van het prijzenblad aan te passen naar 30 kalenderdagen, dit conform uw PvE, Eis 39. Graag uw akkoord?

Antwoord:

Gezien de doorlooptijd van de aanbesteding wordt een minimale gestanddoeningstermijn van de inschrijving gevraagd van 60 dagen.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en SaaS abonnementen

Beantwoord op: 18-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 3, Prijsinvulformulier, Perceel 1, kolom D

Vraag:

Is onze aanname correct en is de definitie van de (list)prijs die de aanbestedende dienst hanteert als volgt: 'De kortingen dienen uitsluitend te worden gegeven op basis van de officiële listprijs van de Vendor zoals

algemeen geldend voor grootgebruikers in Nederland'? Als onze aanname niet correct is, kunt u dan aangeven wat u precies bedoelt?

Antwoord:

Fabrikanten kennen hier verschillende definities voor. De listprijs die gehanteerd dient te worden betreft de door de fabrikant opgestelde algemeen geldende listprijs die voor eindgebruikers, zoals voor de gemeente, van toepassing is.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen

Beantwoord op: 18-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Planning aanbesteding

Vraag:

In de planning is slechts 1 vragenronde opgenomen. De kans is aanwezig dat er naar aanleiding van uw beantwoording vervolgvragen zijn. Wij willen u dan ook vriendelijk verzoeken om een tweede vragenronde in uw planning op te nemen. Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen

P2 Cloud platforms

Beantwoord op: 18-02-2022

Label: Proces

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 8, Concept SLA, artikel 2.4.1.15, pagina 18

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de SROI-verplichting derhalve 5% van de te realiseren marge (=100%) van Opdrachtgever binnen trajecten boven de 100.000 Euro betreft?

Antwoord:

Nee, de SROI verplichting is van toepassing op de marge die opdrachtnemer maakt (het opslagpercentage en eventuele gelden vanuit de fabrikant) gerekend over de looptijd van de overeenkomst. Indien dit bedrag de drempel voor voor SROI overstijgt, is het in de aanbestedingsdocumenten

vermelde percentage van toepassing.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Contract

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage 8, Concept SLA, artikel 2.4.1.10, pagina 15

Vraag:

U geeft het volgende aan: 'Maximaal 25% van de aangetoonde kostenbesparing wordt als bonus uitgekeerd aan Opdrachtnemer. Dit zal voor de goedkeuring van de besparingsvoorstellen besproken worden.' U heeft het over maximaal 25% van een aangetoonde kostenbesparing. Kunt u aangeven hoe dit (maximale) percentage uiteindelijk tot stand komt? Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie?

Antwoord:

Met "de aangetoonde kostenbesparing" wordt bedoeld dat opdrachtnemer de kostenbesparing aantoont. In het geval dit duidelijk gemaakt kan worden en wordt goedgekeurd en doorgevoerd, kan opdrachtnemer 25% van de betreffende aangetoonde kostenbesparing als bonus in rekening brengen. In het geval dit onvoldoende wordt aangetoond in de ogen van de gemeente, kan een voorstel terzijde worden gelegd of worden doorgevoerd met een lager bonuspercentage voor opdrachtnemer.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Contract

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Offerteaanvraag, artikel 5.2.3, pagina 17 & Bijlage 8, Concept SLA, artikel 2.4.1.13, pagina 17

Vraag:

U geeft in uw Offerteaanvraag het volgende aan; 'U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig keurmerk van EcoVadis met het niveau moderate'. Hiernaast geeft u in uw Concept SLA het volgende aan; 'Ten eerste willen wij het EcoVadis keurmerk gebruiken als minimum certificering voor de Opdrachtnemer'. Inschrijver merkt op dat de algemene EcoVadis score voor de bezitter ervan wordt uitgedrukt met een 'edelmetaal' (brons, zilver, goud, platinum). Deze algemene score komt tot

stand door deelscores op thema's. De deelscores worden uitgedrukt als onvoldoende, gedeeltelijk, goed, gevorderd of uitstekend. Inschrijver heeft de volgende vragen: (i) Kunt u bevestigen dat inschrijver moet beschikken over een geldige EcoVadis certificering (in de vorm van een 'edelmetaal /Medaille') op het moment van inschrijven? (ii) Kunt u bevestigen dat het in bezit zijn van minimaal een EcoVadis 'Gold' score volstaat? Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie?

Antwoord:

Hier is een verkeerde term gehanteerd. De scores worden inderdaad uitgedrukt in edelmetalen. De deelscores dienen ten minste 'moderate' te scoren (gedeeltelijk), wat resulteert in minimale EcoVadis score van een 'zilveren medaille' of hoger. EcoVadis 'Gold' score volstaat dus.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Offerteaanvraag, artikel 5.2.3, pagina 17

Vraag:

U geeft het volgende aan: 'U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig keurmerk van EcoVadis met het niveau 'moderate' of over gelijkwaardige keurmerken op het gebied van duurzaamheid.' Kunt u in het kader van transparantie aangeven wat in uw ogen gelijkwaardige keurmerken op het gebied van duurzaamheid zijn? Graag ontvangen wij daarvan een overzicht van, aangevuld met het minimale niveau per keurmerk?

Antwoord:

De gemeente is niet in staat een lijst met allerlei keurmerken en de onderlinge verhoudingen ten opzichte van de door haar gestelde eis op te stellen. Het is diens gevolg ook aan de inschrijver om aan te tonen dat een keurmerk of maatregelen hieromtrent van gelijkwaardig niveau zijn.

Percelen: P1 Softwarelicenties, software onderhoud en Saas abonnementen
P2 Cloud platforms
Beantwoord op: 18-02-2022
Label: Inhoud