

Aanbesteding: ICT Diensten gemeente Lelystad

Aanbestedende Dienst: Gemeente Lelystad

Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr.

1

Onderwerp:

Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF.pdf, pagina 7, 2.4
Percelenindeling, Perceel 1: Database Beheer

Vraag:

De opdrachtgever beschrijft het "ontwikkelen van de gehele databaseomgeving". Wat verstaat de opdrachtgever onder "ontwikkelen van de gehele databaseomgeving"?

Antwoord:

Met ontwikkelen duidt aanbesteder op het doorvoeren van technische en functionele wijzigingen, zoals het aanmaken of verwijderen van databases.

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF.pdf, pagina 7

Vraag:

Welke definitie geeft de opdrachtgever aan "vertrouwelijkheid van databases"?

Antwoord:

"Het doel van vertrouwelijkheid is "dat informatie ten behoeve van overheidsdienstverlening confidentieel wordt behandeld, als die niet openbaar gemaakt of gedeeld mag worden. Deze informatie is afdoende afgeschermd voor onbevoegden. Er is vastgelegd wie er welke bevoegdheden heeft om informatie te creëren, lezen, kopiëren, wijzigen en vernietigen.""

Opdrachtnemer wordt geacht het zijne te doen om te zorgen dat vertrouwelijkheid van de databases niet wordt geschonden."

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF.pdf, pagina 7

Vraag:

De opdrachtgever beschrijft: "Aanvullend aan de Managed Service kan de opdrachtnemer ingeschakeld worden, in het kader van bijvoorbeeld regulier beheer (niet behorend tot de onder de SLA afgedekte dienstverlening) [...]".

De opdrachtnemer begrijpt niet hoe "regulier beheer" niet kan behoren tot de onder de SLA afgedekte dienstverlening. Kan de opdrachtgever een situatie schetsen waarbij dit van toepassing is?

En welke beheeractiviteiten verwacht de opdrachtgever in die situatie van de opdrachtnemer?

Antwoord:

Dit kan bijvoorbeeld een storing zijn op de backups, of extra patching bovenop de in de SLA afgedekte patches. Of onvoorziene zaken die niet goed in SLA zijn omschrijven, denk aan een controleslag of een auditlog. Indien een situatie zich voordoet, verwachten we dat opdrachtnemer aangeeft indien het niet onder SLA valt, als dat niet al door opdrachtgever is onderkend. Bij een spoedgeval verwachten we dat opdrachtnemer naar beste vermogen direct invulling geeft, bij planbaar en minder urgent werk wordt dit ingepland volgens de afspraken die in DAP / SLA worden gemaakt.

Percelen: P1 Database beheer**Beantwoord op:** 29-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

4

Onderwerp:

Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF.pdf, pagina 7

Vraag:

De opdrachtgever geeft een opsomming van het aantal "SQL Servers". Staat "SQL Server" hier voor "Microsoft SQL Server"?

Antwoord:

Ja, dat is correct.

Percelen: P1 Database beheer**Beantwoord op:** 29-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

5

Onderwerp:

Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF.pdf, pagina 7

Vraag:

De opdrachtgever geeft een opsomming van het aantal "Weblogic servers, Oracle databases en SQL Servers". Maakt de opdrachtgever gebruik van Oracle Enterprise Manager of Oracle Cloud Control?

Antwoord:

Nee, van beide niet. Wij maken gebruik van een monitoring toepassing van onze huidige partner. Voor monitoring dient inschrijver eigen tooling toe te passen.

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF.pdf, pagina 8

Vraag:

Welke Oracle versie(s) zijn de Oracle databases in de "as-is" situatie van de databaseomgeving? (Bv. Oracle 11, 12c, 19)

Antwoord:

Nu 12c en 19. We zijn in migratie, bij de start van de Overeenkomst zal er vermoedelijk nog 1 productie database op 12c staan die gepland is eind 2022 te verdwijnen.

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Biedingslijdraad paragraaf 2.4 pagina 11

Vraag:

partnerstatus Ivanti: U benoemt hier een aantal partnerstatussen. Dit lijken echter geen Nederlandse statussen te zijn. De partnerstatussen In Nederland zijn: Platinum Expert Solution Provider, Gold Expert Solution Provider, Silver Expert Solution Provider, Basic Reseller. Klopt de aannam e dat Gold en Platinum Expert Solution Providers voldoen aan uw eis?

Antwoord:

Deze aannam e is correct. De status Silver Expert Solution Provider voldoet eveneens.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
8 Biedingslijdraad paragraaf 2.4 pagina 9

Vraag:
Citrix ADC: U geeft aan dat de Citrix ADC in het DMZ wordt gebruikt voor het ontsluiten van een aantal websites. Om hoeveel websites gaat dit?

Antwoord:
3 publieke websites (kaart.lelystad.nl, geovisia.lelystad.nl, afspraken.lelystad.nl), een Exchange en Sharepoint omgeving en adfs.lelystad.nl.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
9 Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF.pdf, pagina 8

Vraag:
De opdrachtgever beschrijft "Standaard changes uitvoeren". Welke wijzigingen beschouwt de opdrachtgever als "standaard changes"?

Antwoord:
Denk aan zaken als: WW reset, WW unlocken, tabellen toevoegen, userschema's aanmaken / verwijderen, database herstarten, database link aanmaken, updaten monitoring scripts en software updates die separate scripts gebruiken van de leverancier.

Percelen: P1 Database beheer
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
10 Biedingslijdraad paragraaf 2.4 pagina 9

Vraag:
Citrix ADC. Welke authenticatiemethoden wordt gebruikt binnen de Citrix ADC's?

Antwoord:
Radius en LDAPS

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 11 **Onderwerp:** Biedingslijdraad paragraaf 2.4 pagina 9

Vraag:
Citrix ADC: Kunt u specificeren in hoeverre door de ADC's gebruik wordt gemaakt van VLAN's en Traffic Domains?

Antwoord:
VLANS worden gebruikt, Traffic Domains niet.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 12 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF.pdf, pagina 8

Vraag:
De opdrachtgever beschrijft "Rman Oracle Backups".
Wat is de RMAN back-up oplossing van de opdrachtgever in de "as is" situatie? (Bv. RMAN backup naar het filesystem)
En wordt RMAN configureerd vanuit het Oracle RDBMS of vanuit niet-Oracle back-up software (VEEAM, Commvault, etc)?

Antwoord:
"Er wordt een back-up gemaakt naar een share op een Windows server.
RMAN wordt geconfigureerd vanuit het RDBMS, m.b.v. backup scripts."

Percelen: P1 Database beheer
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 13 **Onderwerp:** Biedingslijdraad paragraaf 2.4 pagina 9

Vraag:
Citrix ADC: Verwacht u dat het gebruik van de Citrix ADC omgeving de komende jaren groeit of sterk verandert?

Antwoord:

Ja, dit zal afnemen. Er zijn er nu 4, dit zal tenminste halveren gedurende de contractperiode.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF.pdf, pagina 8

Vraag:

De opdrachtgever beschrijft op de pagina:

in de tabel: "Onder de Managed Service verwachten wij [...] Patches / security updates installeren"

en later in de tekst: "installatie van updates[...] worden afgerekend op basis van nacalculatie."

De opdrachtnemer leest hier een tegenstrijdigheid. Dienen updates en het installeren van security patches wel of niet te worden begroot als onderdeel van het beheer en daarmee de beheerprijs?

Antwoord:

Security patches zien wij als een update, een versie migratie (Bijvoorbeeld een upgrade van de databases van Oracle 19 naar Oracle 20) zien wij als een upgrade. Binnen de SLA willen wij dat rekening gehouden wordt met 2x per jaar een update. Een additionele update wordt indien door opdrachtgever gewenst, afgerekend op urenbasis. Een upgrade zien wij als een activiteit buiten SLA, en wordt middels een project of statement of work begroot en ook afgerekend op urenbasis.

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF.pdf, pagina 7 en 15

Vraag:

De opdrachtgever beschrijft op pagina 7: "De SLA wordt in overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer definitief gemaakt voorafgaand aan de definitieve gunning van de opdracht."

In welke periode wenst de opdrachtgever de SLA definitief te maken in beschouwing van de planning op pagina 16?

Antwoord:

"Voor perceel 1: In de fase na de definitieve gunning.
In verband met de beoogde startdatum van het contract verwachten we van de gegunde inschrijver voor perceel 2 dat zij na voorlopige gunning met Opdrachtgever aan het werk gaat om de SLA definitief te maken."

Bij Inschrijving dient Inschrijver een concept SLA in, dit geldt voor beide percelen.

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Proces

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen P1-09

Vraag:

Een SNA keurmerk en een WAADI registratie zijn alleen relevant bij inhuur van personeel. Perceel 1 betreft een Managed Service, waarbij 'losse' inzet van medewerkers slechts aanvullend is. Kunt u deze eis als volgt aanpassen: "Opdrachtnemer doet, in geval er sprake is van een Toeleverancier en indien er sprake is van (aanvullende) inzet op basis van nacalculatie, enkel zaken met een SNA-keurmerk gecertificeerd bedrijf. Opdrachtnemer is opgenomen/ heeft zich geregistreerd in het Waadi-register."?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 6 Referenties

Vraag:

U lijkt in dit template om 3 referenten te vragen (1 van 3, 2 van 3 en 3 van 3) en verwijst ook naar 3 kerncompetenties. Er zijn echter 2 kerncompetenties geformuleerd. Kunt u het formulier hierop aanpassen?

Antwoord:

Akkoord, nieuwe bijlage referenties is gelijktijdig met deze Nota van inlichtingen beschikbaar gesteld.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr. 18
Onderwerp: Programma van Eisen en Wensen P2-47

Vraag:

Het opstellen van beleid is iets dat primair bij de gemeente zelf hoort te liggen. Inschrijver kan uiteraard adviseren en ondersteunen hierbij. Wij verzoeken u deze Wens dan ook als volgt aan te passen: "Opdrachtnemer is in staat om Opdrachtgever te adviseren en ondersteunen bij het opstellen van een patches- en updatebeleid volgens BIO normen. Opdrachtnemer zorgt voor uitvoering van dit beleid."

Antwoord:

Dat is akkoord.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 19
Onderwerp: Programma van Eisen en Wensen P2-32

Vraag:

"Opdrachtnemer heeft een calamiteiten organisatie welke buiten kantoor tijd automatisch gesignaleerd wordt". U heeft deze wens niet gemarkeerd als zijnde van toepassing op Managed Service Citrix. Bedoelt u hier "na melding door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer?". Inschrijver beschikt over een dergelijke calamiteitenorganisatie, echter bij inzet op basis van losse uren wordt deze niet 'automatisch' gesignaleerd. Inschrijver monitort de onderdelen die niet binnen managed service vallen immers niet. U dient in dit geval eerst zelf een melding van een calamiteit te maken. Kunt u toelichten hoe u deze wens bedoelt?

Antwoord:

In de ontwikkeling van de afdeling past een verschuiving gedurende de contractperiode naar een situatie waarin onderdelen van de omgeving in monitoring kunnen worden genomen door opdrachtnemer. We zien graag in de inschrijving een beschrijving van de mogelijkheden die inschrijver hiertoe heeft.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen P2-30

Vraag:
Kunt u toelichten waarom u bepaalde wijzigingen zelf door zou willen voeren terwijl u de dienstverlening heeft uitbesteed? Wat voor soort wijzigingen zouden dit kunnen zijn?

Antwoord:
Deze wens is ten onrechte overgenomen van perceel 1. Voor Managed Service Citrix vervalt deze wens.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen P2-21 en 24 t/m 29

Vraag:
U vraagt hier om een beschrijving. Waar en op welke wijze dient inschrijver deze beschrijving aan te leveren? Aangezien dit als Wens is geformuleerd: wat is de consequentie als deze beschrijving niet wordt aangeleverd?

Antwoord:
Inschrijver dient de uitgangspunten van de Opdracht zoals omschreven in de biedingsleidraad en eisen en wensen uit het Programma van Eisen te verwerken in de in te dienen kwaliteitsaspecten. Inschrijver hoeft niet per eis en wens aan te geven of zij daaraan voldoet in het PvE.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen P2-18 en 19 en P1-17

Vraag:
Kunt u toelichten waarom het opleveren van een SLA voor Perceel 2 (zowel managed service als overige dienstverlening) als wens is gemarkeerd en bij Perceel 1 eis 17 als eis?

Antwoord:
Dit is niet juist opgenomen. Voor beide percelen geldt het opleveren van een

SLA als eis.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Biedingsleidraad p. 10

Vraag:

Onder 'Overige onderdelen' beschrijft u dat dit bestaat uit inzet die wordt afgerekend op basis van uren. Een van de voorbeelden die u schetst is: "- Behoeft aan monitoring op de dienst of op logging betreffende de dienst". Dit kan alleen op basis van uren afgerekend worden, als daarbij gebruikt wordt gemaakt van uw eigen tooling. Als u binnen deze 'Overige onderdelen' de monitoring als dienst wilt afnemen, moet deze geïmplementeerd worden en moeten wellicht licenties aangeschaft worden. Kunt u aangeven hoe u dit specifieke voorbeeld voor zich ziet?

Antwoord:

We zullen dit onderwerp tijdens de contractperiode nader moeten uitwerken. Zie ook het antwoord op vraag 19, we voorzien tijdens de contractperiode een mogelijke verschuiving richting meer dienstverlening. Over de kosten voor implementatie en licenties van eventuele tooling die nodig zullen deze in samenspraak tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden afgestemd. In de basis zijn dergelijke kosten voor rekening van Opdrachtgever en wordt de inzet van Opdrachtnemer op basis van uren afgerekend.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen P2-16

Vraag:

U heeft deze wens niet gemarkeerd als zijnde specifiek voor Managed Service Citrix terwijl juist daar de tooling essentieel is. Bij de inzet op basis van uren, gaat dit vaak om losse opdrachten. Het is niet realistisch om te verwachten dat hiervoor tijdelijk monitoring wordt ingericht. Kunt u toelichten hoe u dit ziet?

Antwoord:

Voor Managed Service Citrix is het als eis geformuleerd tijdens het service window (zie P2-14) Voor de overige onderdelen is het een wens, we willen graag van de mogelijkheid gebruik kunnen maken om op de tooling mee te liften, uren die er aan besteed worden kunnen dan op nacalculatie worden afgerekend.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen P2-16

Vraag:

Kunt u toelichten waarom dit als Wens is gemarkeerd? Betekent dit dat Opdrachtnemer er ook voor kan kiezen gebruik te maken van de tooling van de gemeente Lelystad?

Antwoord:

Wij hebben dit als wens gemarkeerd omdat het geen showstopper is als inschrijver geen eigen tooling kan inzetten. In het geval dat Opdrachtnemer geen eigen tooling heeft om in te zetten, zal Opdrachtgever eigen (eventueel nog aan te schaffen) tooling inzetten.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen P1-14

Vraag:

Wij begrijpen niet waarom dit als Wens is vermeld. Op blz. 9 van de Biedingsleidraad beschrijft u dat monitoring onderdeel is van de managed service. Als u bedoelt dat opdrachtnemer u de mogelijkheid moet bieden om zelf te monitoren, begrijpen wij het nog niet. Dit is immers onderdeel van de werkzaamheden die u uitbested. Kunt u toelichten wat u met deze wens bedoelt?

Antwoord:

Vermeedelijk doelt vragensteller hier op P2-14, aangezien wordt gerefereerd aan blz. 9. P2-14 staat als eis geregistreerd. Zie verder het antwoord op vraag 31.

Percelen: P1 Database beheer
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen P1-31 en P2-38

Vraag:

U vraagt hier opdrachtnemer om verantwoordelijkheid te nemen, en beschrijft tevens welke procedure hierbij gevolgd moet worden. U formuleert dit als eis, maar markeert dit als wens. Kunt u toelichten waarom dit geen Eis is?

Antwoord:

We willen de wens uitgewerkt zien in de inschrijving, als inschrijver er niet aan voldoet of het niet adresseert dan weegt dit nadelig in de beoordeling op de kwaliteitsaspecten.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen P1-26 en P2-31

Vraag:

Kunt u toelichten waarom dit als eis is geformuleerd, maar als Wens is gemarkeerd? Wat is de consequentie als opdrachtnemer de overname van beheer niet binnen een maand heeft gerealiseerd?

Antwoord:

We willen de wens uitgewerkt zien in de inschrijving, als inschrijver er niet aan voldoet of het niet adresseert dan weegt dit nadelig in de beoordeling op de kwaliteitsaspecten.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen P1-16 en P2-17

Vraag:

Kunt u toelichten waarom u het opleveren van een technisch ontwerp als eis heeft geformuleerd, maar als Wens heeft gemarkeerd? Wat is de consequentie als opdrachtnemer besluit dit niet te doen?

Antwoord:

We willen de wens uitgewerkt zien in de inschrijving, als inschrijver er niet aan voldoet of het niet adresseert dan weegt dit nadelig in de beoordeling op de kwaliteitsaspecten.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen P1-15 en P2-15

Vraag:

Kunt u toelichten waarom u de bereikbaarheid als eis heeft geformuleerd, maar als Wens heeft gemarkeerd? Het lijkt ons dat dit een Eis moet zijn.

Antwoord:

We willen de wens uitgewerkt zien in de inschrijving, als inschrijver er niet aan voldoet of het niet adresseert dan weegt dit nadelig in de beoordeling op de kwaliteitsaspecten.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen P1-14

Vraag:

Wij begrijpen niet waarom dit als Wens is vermeld. Op blz. 7 van de Biedingsleidraad beschrijft u dat monitoring onderdeel is van de managed service. Als u bedoelt dat opdrachtnemer u de mogelijkheid moet bieden om zelf te monitoren, begrijpen wij het nog niet. Dit is immers onderdeel van de werkzaamheden die u uitbesteed. Kunt u toelichten wat u met deze wens bedoelt?

Antwoord:

Dit moet inderdaad een eis zijn.

Percelen: P1 Database beheer
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 32 **Onderwerp:** Programma van Eisen en Wensen - Algemeen

Vraag:
Op welke wijze wordt het invullen en in sommige gevallen het geven van een beschrijving beoordeeld?

Antwoord:
Inschrijver dient de uitgangspunten van de Opdracht zoals omschreven in de biedingsleidraad en eisen en wensen uit het Programma van Eisen te verwerken in de in te dienen kwaliteitsaspecten. Inschrijver hoeft niet per eis en wens aan te geven of zij daaraan voldoen in het PvE.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr. 33 **Onderwerp:** Programma van Eisen en Wensen - Algemeen

Vraag:
In het Programma van Eisen en Wensen is bij P1-08 en P2-08 aangegeven "Opdrachtnemer schetst hoe zij invulling geeft aan duurzaamheid en MVO." Bij P1-19 wordt ook een beschrijving gevraagd. Overige Wensen lijken met een ja of nee beantwoord te kunnen worden. In de Biedingsleidraad is echter niet aangegeven hoe Inschrijver om moet gaan met de Wensen. Kunt u dit specificeren?

Antwoord:
Inschrijver dient de uitgangspunten van de Opdracht zoals omschreven in de biedingsleidraad en eisen en wensen uit het Programma van Eisen te verwerken in de in te dienen kwaliteitsaspecten. Inschrijver hoeft niet per eis en wens aan te geven of zij daaraan voldoen in het PvE.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen P1-01 en P2-01

Vraag:

U vraagt om een VOG die bij aanvang van de inzet niet ouder is dan 3 maanden. Aangezien er veel 'losse' inzetten mogelijk zijn over een periode van maximaal 6 jaar, mogelijk ook door dezelfde personen, betekent dit een onnodige administratieve belasting en extra kosten wanneer steeds een nieuwe VOG aangevraagd moet worden. Wij verzoeken u deze eis aan te passen als volgt: "Medewerkers van opdrachtnemer die activiteiten uitvoeren op de omgeving van de Gemeente Lelystad dienen te beschikken over een VOG die bij aanvang van de EERSTE inzet niet ouder dan 3 maanden is. Het screeningsprofiel moet gebaseerd zijn op de uit te voeren functie." Indien u hiertoe niet bereid bent, bent u dan bereid de kosten voor het steeds opnieuw aanvragen van een VOG te dragen? Kunt u uw antwoord motiveren?

Antwoord:

Voorgestelde aanpassing van de eis is akkoord.

Percelen:

P1 Database beheer

P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op:

29-04-2022

Label:

Proces

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Biedingsleidraad blz. 34

Vraag:

Op pagina 7 geeft u aan dat Inschrijver een concept SLA moet indienen. Dit zien wij niet terug in het overzicht op pagina 34. Kunt u aangeven of, en zo ja, op welk moment in de aanbestedingsprocedure een concept SLA ingediend moet worden?

Antwoord:

Bij de inschrijving verwacht de Gemeente Lelystad dat de Inschrijver een concept SLA indient. Deze is per abuis niet opgenomen in het overzicht op pagina 34.

Percelen:

P1 Database beheer

Beantwoord op:

29-04-2022

Label:

Proces

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Biedingsleidraad par 10.5.1. Kwaliteitsaspect 1

Vraag:

U vraagt zowel om een beschrijving van implementatie van de dienstverlening als de borging hiervan in de contractfase, met diverse specifieke onderwerpen die aan bod moeten komen in de beantwoording. Wij verzoeken u om het aantal toegestane pagina's te verhogen naar 10 in plaats van 5. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

De Gemeente verhoogt het toegestane aantal pagina's tot 8. Voorblad en inhoudsopgave worden niet meegerekend als pagina.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Biedingsleidraad par 10.5.1. Kwaliteitsaspect 1

Vraag:

Het onderdeel "Selecteren van geschikt personeel voor gevraagde dienstverlening" is o.i. niet relevant voor perceel 1, aangezien u hier een managed service uitvraagt. Hierbij gaat het om een resultaatverplichting. Er is dan ook geen sprake van 'selecteren van geschikt personeel'. Kunt u dit onderdeel laten vallen voor perceel 1? Zo niet, kunt u toelichten hoe u dit zien in het kader van managed services?

Antwoord:

M.b.t. het Managed Service gedeelte van de dienstverlening heeft vragensteller gelijk. Onder perceel 1 kunnen ook projecten worden uitgevoerd, in dat geval is het aspect 'selecteren van personeel' wel relevant.

Percelen: P1 Database beheer
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Biedingsleidraad par. 10.5.1 - Kwaliteitsvraag 1

Vraag:

De invulling en borging van de dienstverlening is verschillend voor perceel 1 (volledig managed service van databasebeheer) en perceel 2 (deels managed services, deels op afroep van specifieke onderdelen van de infrastructuur). Dit heeft invloed op de beantwoording van kwaliteitsvraag 1. Indien

inschrijver op beide percelen inschrijft, dient hij dan Kwaliteitsvraag 1 2x te beantwoorden?

Antwoord:

Ja dat is een correcte aanname.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Biedingsleidraad par 8.4.3.

Vraag:

Klopt het dat kerncompetentie 1 betrekking heeft op perceel 1 en kerncompetentie 2 op perceel 2? Zo niet, kunt u dan de relevantie van kerncompetentie 2 voor perceel 1 toelichten?

Antwoord:

Dat is correct. De kerncompetenties hebben betrekking op de perceel verdeling zoals staat omschreven in de Biedingsleidraad paragraaf 2.4.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Biedingsleidraad par. 5.1

Vraag:

Klopt de door u geschetste verdeling van de opdrachtwaarde? Voor de verdeling verwacht de gemeente Lelystad een jaarlijkse opdrachtwaarde van € 325.000,- voor perceel 1 en € 75.000,- voor perceel 2. Met name de jaarlijkse opdrachtwaarde voor perceel 1 lijkt ons aan de hoge kant. Indien deze verdeling correct is, kunt u dan aangeven op welk soort managementgegevens deze bedragen gebaseerd zijn?

Antwoord:

De bedragen per perceel zijn bepaald aan de hand van historische opdrachtwaarde van de afgelopen 2 jaar. Door Inschrijver kunnen geen rechten worden ontleend aan de bedragen.

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: P2 Overige ICT dienstverlening
29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 41
Onderwerp: Biedingsleidraad par. 2.8

Vraag:

U schrijft hier: "Een marktpartij komt in aanmerking voor gunning indien zij minimaal 80% van de diensten binnen perceel 2 kunnen verzorgen voor de gemeente Lelystad." Hoe gaat u dit toetsen?

Antwoord:

Het gaat om het niet uitsluiten van partijen die 1/2/3 van de diensten niet kunnen bieden. Dus minimaal 12 diensten kan de partij aanbieden. Dit dient Inschrijver inzichtelijk te maken bij de Inschrijving.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr. 42
Onderwerp: Biedingsleidraad par. 9.7

Vraag:

Het gevraagde in de model K verklaring (vervalsing van de mededinging) is ook een van de door u aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Deel IIIC. Kunt u aangeven waarom u hier een aparte verklaring voor wenst te ontvangen?

Antwoord:

Wat u stelt is correct, De gemeente Lelystad hanteert een model K verklaring bij de openbare aanbestedingen. Dit is een beleidskeuze van het Kenniscentrum Inkoop van de Opdrachtgever.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr. 43
Onderwerp: Biedingsleidraad par 8.4.1.2.

Vraag:

U verwijst hier naar de omzeteisen in par. 8.4.1. In deze paragraaf staat echter "Er worden geen specifieke omzeteisen gesteld." Kunt u toelichten wat u bij par. 8.4.1.2. bedoelt?

Antwoord:

Paragraaf 8.4.1.2 heeft betrekking op een derde. Indien Inschrijver bij inschrijving gebruikt maakt van een derde dient deze partij ook te voldoen aan het gestelde in paragraaf 8.4.1. Indien Inschrijver zelfstandig inschrijft is paragraaf 8.4.1.2 niet van toepassing.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Biedingsleidraad par 2.4 perceel 2, blz. 9

Vraag:

Kunt u een overzicht beschikbaar stellen van de hoeveelheid incidenten onderverdeeld in prioriteiten in een priode van een jaar (bijv. 2021, of 1 april 2021 - 1 april 2022)?

Antwoord:

"Wij gaan er van uit dat vragensteller geïnteresseerd is in de tickets t.a.v. de Managed Service Citrix.

Het betreft ongeveer 1000 tickets voor Citrix in 3 jaar, dus ongeveer 330 tickets per jaar.

Deze zijn niet gecategoriseerd naar Citrix ADC en Citrix Virtual Apps and Desktops.

Deze zijn niet gecategoriseerd naar prioriteit."

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Biedingsleidraad par 2.4 perceel 2, blz. 9

Vraag:

Kunt u een overzicht beschikbaar stellen van de hoeveelheid en typen standaard changes die zijn uitgevoerd in een periode van een jaar (bijv. 2021, of 1 april 2021 - 1 april 2022)?

Antwoord:

"Wij gaan er van uit dat vragensteller geïnteresseerd is in de tickets t.a.v. de Managed Service Citrix.
Het betreft 96 wijzigingen voor Citrix in 3 jaar, dus ongeveer 32 wijzigingen per jaar. Deze zijn niet gecategoriseerd naar standaard wijzigingen en niet-standaard wijzigingen, en deze zijn niet gecategoriseerd naar Citrix ADC en Citrix Virtual Apps and Desktops.
Deze zijn niet gecategoriseerd naar prioriteit."

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Biedingsleidraad par 2.4 perceel 1, blz.8

Vraag:

Kunt u een overzicht beschikbaar stellen van de hoeveelheid incidenten onderverdeeld in prioriteiten in een periode van een jaar (bijv. 2021, of 1 april 2021 - 1 april 2022)?

Antwoord:

"367 tickets voor Oracle in 3 jaar, dus ongeveer 10 tickets per maand.
145 tickets voor SQL in 3 jaar, dus ongeveer 4 tickets per maand.
Deze zijn niet gecategoriseerd naar prioriteit."

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Biedingsleidraad par 2.4 perceel 1, blz 8

Vraag:

Kunt u een overzicht beschikbaar stellen van de hoeveelheid en typen standaard changes die zijn uitgevoerd in een periode van een jaar (bijv. 2021, of 1 april 2021 - 1 april 2022)?

Antwoord:

"42 Oracle en 15 SQL wijzigingen in de afgelopen 3 jaar.
Deze zijn niet gecategoriseerd naar typen standaard wijzigingen en niet-standaard wijzigingen."

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Biedingsleidraad par 2.4 perceel 1 blz 7

Vraag:

U schrijft: "Aanvullend aan de Managed Service kan de opdrachtnemer ingeschakeld worden, in het kader van bijvoorbeeld regulier beheer (niet behorend tot de onder de SLA afgedekte dienstverlening), ...". Welk soort activiteiten ziet u als regulier beheer, maar niet behorend tot de onder de SLA afgedekte dienstverlening? Kunt u hier een voorbeeld van geven?"

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Percelen:

P1 Database beheer

Beantwoord op:

29-04-2022

Label:

Inhoud

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Biedingsleidraad par. 1.3

Vraag:

U verwijst hier twee maal naar 'het betreffende management' en geeft aan dat onder het management Directie, College of Raad verstaan kan worden. Kunt u aangeven uit welke partijen het management bestaat bij punt 1 en 2? Zijn dat alle drie de partijen?

Antwoord:

M.b.t. deze aanbesteding betreft dat alleen de Directie van Opdrachtgever.

Percelen:

P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op:

29-04-2022

Label:

Proces

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Portal Tendered - Eis 12 certificaat

Vraag:

In de portal vraagt u dat Inschrijver beschikt over de wettelijk vereiste certificaten betreft waarborgen kwaliteit. Bedoelt u hiermee de in de biedingsleidraad vermelde ISO 9001 certificaat? Zo nee, kunt u dan een verdere toelichting geven?

Antwoord:

Dat klopt, hier geldt ISO 9001 en ISO 27001 zoals staat opgenomen in het PvE als eis. In het PvE is tevens ISO 14001 als wens opgenomen.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Portal Tendered - Eis 20 VCA certificaat

Vraag:

In de portal vraagt u dat Inschrijver als organisatie dient te beschikken over een passend VCA-certificaat. Een VCA certificaat is van toepassing bij risicovolle taken in bijvoorbeeld de bouw- en techniekbranche. Waarom vraagt u in deze aanbesteding naar dit certificaat of bedoelt u misschien een ander certificaat om vakbekwaamheid aan te tonen?

Antwoord:

VCA is niet van toepassing en zal gelijktijdig met de publicatie van de Nota van Inlichtingen worden verwijderd.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Biedingsleidraad 9.6 Acceptatie Uitvoeringsvoorwaarden en Tendered - acceptatie eisen

Vraag:

In de biedingsleidraad hoofdstuk 9 geeft u aan welke voorwaarde Inschrijver moet accepteren. Deze punten inclusief de verdere uitsplitsing bij paragraaf 9.6 zijn ter acceptatie in de portal opgenomen. In de portal staat daarnaast de eis aan Inschrijver om "Uniforme Administratieve Voorwaarden (UAV)" te accepteren. Kunt u nader toelichten welke voorwaarden u hiermee bedoelt?

Antwoord:

UAV is niet van toepassing voor onderhavige aanbesteding en zal gelijktijdig met de publicatie van de Nota van Inlichtingen worden ingetrokken.

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: P2 Overige ICT dienstverlening
29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr. 53
Onderwerp: Bijlage 6 Referenties

Vraag:

U vraagt dat ondergetekende het document tekent. Kunt u bevestigen dat met ondergetekende u de Inschrijver bedoelt?

Antwoord:

Deze aanneme is correct. Bij de publicatie van de NvI 1 is tevens een nieuwe bijlage voor de referenties toegevoegd.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr. 54
Onderwerp: Bijlage Holding cq Aansprakelijkheidsverklaring

Vraag:

In de template Holding cq Aansprakelijkheidsverklaring staat tekst in geval de verklaring niet van toepassing is en tekst als de verklaring wel van toepassing is. Wenst u dat wij de tekst welke niet van toepassing is, verwijderen uit de template? Bijvoorbeeld als de verklaring wel van toepassing is, dat inschrijver de tekst "Indien de verklaring niet van toepassing is: Hierbij verklaart Inschrijver dat de holdingverklaring niet van toepassing is" verwijdert?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr. 55
Onderwerp: Bijlage Holding cq Aansprakelijkheidsverklaring

Vraag:

In de template Holding cq Aansprakelijkheidsverklaring staat onder het kopje "Indien verklaring wel van toepassing is", het volgende: "...met de winnende Inschrijver af te sluiten Overeenkomst in kader van de aanbesteding "Werkplekvoorzieningen gemeente Lelystad" voortvloeien". Inschrijver denkt dat u bedoelt de huidige aanbesteding ICT Beheer diensten. Wilt u dit aanpassen?

Antwoord:

Dat is correct, een nieuw format van de template is bijgevoegd bij de publicatie van de Nota van Inlichtingen.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen P1-05 en P2-05

Vraag:

In Programma van Eisen en Wensen, stelt u dat Inschrijver akkoord moet gaan met de facturatie zoals gesteld in de inkoopvoorwaarden. Inschrijver mist deze bij de gepubliceerde stukken. Bedoelt u hiermee de Algemene Inkoopvoorwaarden van Gemeente Lelystad 2019.pdf welke vermeld staan op <https://www.lelystad.nl/Aanbestedingen>? Zo nee, kunt u nader specificeren en de juiste documenten alsnog versturen?

Antwoord:

Dat is correct. De algemene inkoopvoorwaarden zijn gelijktijdig met de Nota van inlichtingen beschikbaar gesteld.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Biedingsleidraad, pagina 28, 9.1

Vraag:

U geeft aan dat de GIBIT voorwaarden zijn toegevoegd. Inschrijver mist deze bij de gepubliceerde stukken. Op uw website staan deze wel vermeld, <https://www.lelystad.nl/Aanbestedingen>. Kunt u bevestigen dat deze juist zijn? Zo nee, kunt u dan de juiste documenten alsnog versturen?

Antwoord:

De GIBIT voorwaarden zijn bij publicatie van de Nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Biedingsleidraad , pagina 31, 10.5 Kwaliteit

Vraag:

U geeft aan dat de kwaliteitsbeantwoording moet voldoen aan maximaal 5 pagina's A4-formaat met minimaal lettergrootte 10. Mag voor tekst in figuren en ondertekening eventueel een kleiner lettertype, indien leesbaar, gebruikt worden?

Antwoord:

Het aantal pagina's is verruimd naar maximaal 8 (zie vraag 36). Voor ondertekeningen bij tabellen en figuren mag lettergrootte 8 of groter gehanteerd worden.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Biedingsleidraad, Pagina 10, Paragraaf "Overige onderdelen"

Vraag:

Het technisch beheer blijft voorlopig uitgevoerd worden door opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt ingeroepen of ingepland voor de specifiek omschreven gebeurtenissen. Is deze analyse juist?

Antwoord:

Deze analyse is juist, m.u.v. de Managed Service Citrix.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.**Onderwerp:**

60 Biedingsleidraad, Pagina 8, Paragraaf "Perceel 2: Overige ICT Diensten"

Vraag:

U geeft aan dat het IMA team zich wil ontwikkelen tot een organisatie die regie voert terwijl de partner aan de knoppen zit, maar dat dit nu nog niet het geval is. De wensen tussen verschillende gebieden en producten lopen nu nog uiteen. Kunt u toelichten waar zich dit in uit?

Antwoord:

Het meeste extreme voorbeeld is Citrix ADC, waar wij een Managed Service op willen afnemen. Voor het onderdeel Citrix Virtual Apps and Desktops is de verwachting dat veel planbare taken bij opdrachtnemer worden belegd. Voor het beheer van Ivanti is op dit moment nog helemaal geen intentie voor het uitbesteden van taken, en zal het vooral gaan om ondersteuning bij projecten en inzet bij gepland verlof. Bij het onderdeel Sharepoint zou bijvoorbeeld het aanmaken van sites een taak kunnen zijn die naar de opdrachtnemer verhuist.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:

2. Programma van eisen en wensen, P2-22 en P2-30

Vraag:

U omschrijft een "as-is" overname van beheer en "opdrachtgever behoudt het recht om bepaalde wijzigingen door te voeren". Welke partij ziet u toekomstig als leidend bij (significante) wijzigingen en de bewaker van de architectuur?

Antwoord:

Gedurende deze contractperiode zal Opdrachtgever leidend blijven. Tijdens de periode daarna is een rol voor een ICT partner in onze architectuur denkbaar.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:

2. Programma van eisen en wensen, P2-17

Vraag:

Ontvangt de Inschrijver bij aanvang van dienstverlening een up-to-date

technisch ontwerp of dient deze volledig (greenfield) opgesteld te worden?

Antwoord:

Het gaat niet om de aanwezige Citrix omgeving, maar om de infra en koppelingen die gebouwd worden voor het kunnen uitvoeren van beheer op Citrix. Van de aanwezige Citrix omgeving is een technisch ontwerp aanwezig.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Biedingslijdraad paragraaf 2.4 pagina 11

Vraag:

In de eerste regel van pagina 11 geeft u aan dat GL verwacht dat de opdrachtgever de documentatie bijhoudt en oplevert? Is dit correct of moet hier opdrachtnemer staan?

Antwoord:

Uw constatering is juist, dit moet Opdrachtnemer zijn.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Biedingslijdraad paragraaf 2.4 pagina 11

Vraag:

Op pagina 11 beschrijft u het opstellen van de DAP en welke inhoud en belangrijkheid de DAP heeft. Dient de DAP alleen opgesteld te worden voor de Managed Services diensten (Citrix ADC) of ook de overige infrastructuur te bevatten?

Antwoord:

De DAP dient afspraken over beide onderdelen te bevatten.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

65 Programma van Eisen P2-22

Vraag:

In deze eis geeft u aan dat inschrijver het beheer as-is overneemt en dat het inschrijver vrij staat verbetervoorstellen in te dienen om zo de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Vraag: ontvangt inschrijver op basis van de ingediende verbetervoorstellen ook een hogere waardering?

Antwoord:

Nee, we doelen op verbetervoorstellen tijdens de periode dat het beheer wordt uitgevoerd (tijdens contractperiode). Het is niet de vraag om dit bij de inschrijving in te dienen.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. 66 **Onderwerp:** Programma van Eisen algemeen

Vraag:

Dient inschrijver bij de eisen waar niet expliciet Managed Service (Citrix) benoemd staat uit te gaan van de overige ICT-dienstverlening die door inschrijver aangeboden wordt op basis van enkel het uurtarief?

Antwoord:

De eisen waarbij niet 'Citrix' is gemeld, gelden voor zowel 'Citrix' als de overige diensten.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. 67 **Onderwerp:** Programma van Eisen

Vraag:

Gegadigde wenst graag te vernemen of er een visie of strategie (en zo ja, welke) bekend is t.b.v. de verdere ontwikkeling van het Oracle platform? Zijn er reeds plannen om een investering te doen om de bestaande licenties te upgraden dan wel te vervangen? Is de verwachting van de aanbestedende partij dat de nieuwe leverancier deze licenties ook gaat leveren?

Antwoord:

"Het Oracle platform neemt af in omvang, dit in verband met de Cloud

strategie. Er zullen wel enkele legacy platformen zijn die naar verwachting nog een tijd lang blijven.

Er zijn momenteel geen plannen om licenties te vervangen.

Wij verwachten van de nieuwe leverancier niets op licentie gebied,

Opdrachtgever heeft een licentie provider."

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

Gegadigde zou graag inzicht willen krijgen in de actuele versies van de gevraagde Oracle Weblogic Servers en Databases licenties. Kunt u daarvan in een overzicht voorzien?

Antwoord:

"Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual (aantal 4)
Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual (aantal 1)"

Percelen: P1 Database beheer
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

De aanbestedende dienst eist dat alle medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift moeten beheersen. Gaat de aanbestedende dienst ook akkoord indien de medewerkers support/ondersteuning bieden in de Engelse taal in woord en geschrift?

Antwoord:

Nee, dat is niet akkoord.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 19.8

Zoals u bekend is, zijn op standaard programmatuur van derden (hieronder wordt in ieder geval begrepen software, clouddiensten of open-source zijn) standaard licentie- c.q. dienstvoorwaarden van toepassing. Deze markt zit zo in elkaar dat leveranciers van deze standaard programmatuur de producten uitsluitend leveren onder de toepasselijkheid van hun eigen voorwaarden. Deze voorwaarden zijn doorgaans voor alle gebruikers gelijk. Bent u daarom bereid om de Standaardprogrammatuur op eigen naam aan te schaffen dan wel om de op de Standaardprogrammatuur van toepassing zijnde (licentie) voorwaarden van de betreffende derde partij te accepteren met uitsluiting van het bepaalde in de overeenkomst en deze voorwaarden?

Antwoord:

Dat is de zienswijze van Opdrachtgever ook. Voor licenties heeft Opdrachtgever al reeds een contractpartner.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
71

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 17.7

Gegadigde is bereid tot afgifte van deze vrijwaring, mits hij volledig in de lead zal zijn bij het voeren van buitengerechtelijk of gerechtelijk verweer tegen vermeende aanspraken van derden. Gegadigde zal gerechtigd zijn om voor en namens Opdrachtgever op te treden teneinde verweer te kunnen voeren. Graag uw akkoord hiermee danwel een onderbouwing.

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

72

GIBIT

Vraag:

Artikel 14.2

Gegadigde acht een verzekering tot tweemaal het maximumbedrag dat geldt o.g.v. art. 13.2 niet realistisch. Een verzekering gelijk aan het bedrag waartoe Gegadigde maximaal aansprakelijk gesteld kan worden op grond van de Overeenkomst, is meer dan genoeg. Graag uw instemming. Zoniet, dan graag een motivering.

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

73

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Artikel 13

Gegadigde is van mening dat de aansprakelijkheid te ruim is: vier maal de totale Vergoeding per overtreding is disproportioneel. Het voorstel is om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade en tot EUR 1.000.000,- per gebeurtenis (waarbij samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden beschouwd) met een maximum van EUR 3.000.000 per contractjaar. De uitzonderingen op de beperking zijn onverkort van toepassing. Ten aanzien van vrijwaringen genoemd in de algemene voorwaarden geldt deze beperking eveneens. Graag uw akkoord hiermee. Zoniet, in hoeverre dan wel?

Antwoord:

Ja, daarmee kan Opdrachtgever akkoord gaan.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

74

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Artikel 10.2

Ten onrechte wordt de bewijslast omgekeerd. Het is aan de opdrachtgever te bewijzen dat een prestatie onder de garantieverplichting valt indien hij zich op dat standpunt stelt. Het is niet terecht te verwachten van een leverancier dat hij het tegendeel bewijst. Daarom verzoekt Leverancier dat de laatste zin van 10.2 wordt geschrapt. Kunt u daarmee instemmen? Zoniet, waarom niet?

Antwoord:

Nee, eis 10.2 blijft gehandhaafd.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.

75

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:**Artikel 4.1**

Dat een termijn direct fataal is en Leverancier niet middels een ingebrekestelling een redelijke termijn krijgt om te presteren, vinden wij niet redelijk. Dergelijke afspraken zorgen voor een verharding van de samenwerking. Wij stellen voor de laatste zin als volgt te wijzigen: 'Indien niet binnen de overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier – nadat zij door Opdrachtgever in gebreke is gesteld en de daarin opgenomen redelijke termijn om te presteren is verstreken – in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen.' Kunt u daarmee instemmen? Zoniet, waarom niet?

Antwoord:

Ja, daarmee stemt Opdrachtgever in.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.

76

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:**Artikel 3.1.3.2 en 3.3. en 3.5**

Artikel 3.3 verwoordt de inlichtingenplicht van Leverancier maar gaat er aan voorbij dat van een opdrachtgever mag worden verwacht dat deze de

Leverancier voorziet van voldoende informatie. We stellen voor aan artikel 3.3 toe te voegen: ‘Opdrachtgever heeft Leverancier met het oog op het bepaalde in artikel 3.2, van voldoende informatie voorzien. Kunt u daarmee instemmen? Zoniet, waarom niet?’

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
77

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 2.5.2.6

Kunt u bevestigen dat door Opdrachtgever goedgekeurde wijzigingen en/of aanvullingen op de GIBIT in de Overeenkomst zullen worden opgenomen? Zoniet, waarom niet?

Antwoord:

Ja, dat is correct. Hiervoor is ruimte in de overeenkomst, dit is al reeds zichtbaar in de concept Overeenkomst die bij publicatie beschikbaar is gesteld.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
78

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 1.28

Het is niet altijd redelijk van Leverancier te verwachten om binnen de Reactietijd ook adequaat op “andere verzoeken” (welke?) om dienstverlening te reageren. We stellen voor af te spreken dat enkel van toepassing is voor zover dit redelijkerwijs van Leverancier verlangd kan worden. Stemt u hier mee in? Zoniet, waarom niet?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
79

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:
artikel 1.26
De woorden ‘en andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening’ zijn niet concreet. Wij vinden het belangrijk dat objectief bepaald kan worden wat wordt verstaan onder Preventief Onderhoud. Wij stellen daarom voor om deze passage buiten toepassing te verklaren. Stemt u hier mee in? Zoniet, waarom niet?

Antwoord:
nee, Opdrachtgever houdt vast aan de artikelen zoals gesteld in de GIBIT.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
80

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:
Artikel 1.9
De definitie ‘storing’ staat niet concreet omschreven. Wij vinden het essentieel dat er objectief bepaald kan worden of sprake is van een ‘Gebrek’ of ‘storing’. Wij stellen het volgende tekstvoorstel voor:

“Gebrek: iedere storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet (meer) voldoet aan de objectief bepaalde functionele en/of technische specificaties zoals Partijen zijn overeengekomen in de Overeenkomst.”
Stemt u hier mee in? Zoniet, waarom niet?

Antwoord:
Ja, hiermee gaat Opdrachtgever akkoord.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
81 **Onderwerp:**
GIBIT

Vraag:
artikel 1.11
De Gemeentelijke Kwaliteitsnormen kunnen tussentijds wijzigen. Bent u akkoord met de afspraak dat een wijziging pas van toepassing op deze opdracht is wanneer dit op basis van wederzijds goedvinden akkoord wordt bevonden, waarbij de gegadigde niet op onredelijke gronden zijn medewerking zal weigeren. Akkoord? Zoniet, waarom niet?

Antwoord:
Ja, dat is akkoord. Dit zal teven worden opgenomen in de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
82 **Onderwerp:**
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Wordt er gebruik gemaakt van multitenant configuratie voor de Oracle Databases of zijn het allemaal standalone databases?

Antwoord:
Per Container Database is er één plugable database. Op een Windows server staan daar meerdere databases van.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
83 **Onderwerp:**
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Welke producten worden er gebruikt van Beyondtrust en welke connecties

laat dit toe?

Antwoord:

Wij gebruiken Beyondtrust Private Remote Access 22.1.1. Dit product laat veilige verbindingen met MFA toe voor leveranciers van buiten naar specifieke interne servers. Ook worden interne servers aangeboden aan beheerders van GL zodat ook die via een veilige verbinding met MFA kunnen verbinden

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

Van welke Oracle databaseversies en Weblogic versie maakt de Gemeente Lelystad gebruik?

Antwoord:

Oracle Databases en 12c en 19 en 12.2.1.4.0 Weblogic.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

Worden er voor Oracle RAC en/of Data Guard oplossingen gebruikt? Zo ja hoeveel databases van elke High Availability oplossing zijn deel hiervan?

Antwoord:

Nee, dat wordt niet gebruikt.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Worden er voor Oracle Standard Edition (2) of Enterprise Edition Licenties afgenomen? Indien beide hoeveel databases van elke licentiesoort?

Antwoord:
"Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual (aantal 4)
Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual (aantal 1)"

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Hoe lang worden back-ups bewaard?

Antwoord:
Rman back-ups worden 7 dagen bewaard.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Waar staat back-up, op de server zelf of op een aparte locatie?

Antwoord:
Dat staat op een Windows 2019 server NAS share.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

Wordt er gebruik gemaakt van een vorm van redundantie zoals replicatie of clustering om de beschikbaarheid van de omgeving te vergroten? Kunt u voor iedere applicatie aangeven welke beschikbaarheids maatregelen genomen zijn?

Antwoord:

Er zijn 2 fysieke servers die gebruik maken van Shared Storage, dat in sync staat over 2 datacenters. De virtuele servers staan dus gerepliceerd over twee datacenters. De weblogic server staat op een enkele server en heeft een 4 uurs contract.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

Hoeveel schijfruimte is er in gebruik voor de data & log bestanden per server?

Antwoord:

Zie bijlage 'Database informatie'

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

Hoe groot is elke server qua CPU en geheugen?

Antwoord:

Zie bijlage 'Database informatie'

P1 Database beheer

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Over hoeveel servers en instances zijn de 11 MS SQL databases verdeeld?

Antwoord:
Het betreft 11 MS SQL Servers, zie bijlage 'Database Informatie' voor gegevens over de databases.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Over hoeveel servers en instances zijn de 11 MS SQL databases verdeeld?

Antwoord:
Het betreft 11 MS SQL Servers, zie bijlage 'Database Informatie' voor gegevens over de databases.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Hoeveel wijzigingsverzoeken m.b.t. Databasebeheer zijn er gemiddeld per jaar? Graag het antwoord onderverdeeld per databasesoort.

Antwoord:
42 Oracle en 15 SQL wijzigingen in de afgelopen 3 jaar.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 95 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Hoeveel problems m.b.t. Databasebeheer zijn er gemiddeld per jaar? Graag het antwoord onderverdeeld per databasesoort.

Antwoord:
1 Oracle en 3 SQL problems in de afgelopen 3 jaar

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 96 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Hoeveel incidenten m.b.t. Databasebeheer zijn er gemiddeld per maand? Graag het antwoord onderverdeeld per databasesoort.

Antwoord:
"367 tickets voor Oracle in 3 jaar, dus ongeveer 10 tickets per maand.
145 tickets voor SQL in 3 jaar, dus ongeveer 4 tickets per maand."

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 97 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Hoeveel incidenten m.b.t. Platformbeheer (de Windows servers) zijn er gemiddeld per jaar die impact hadden op Databasebeheer?

Antwoord:

Deze tickets zitten in de cijfers van vraag 96 verwerkt, en zijn niet apart te categoriseren.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 98 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Welke monitoringtools gebruikt de Gemeente Lelystad op dit moment en moet de inschrijver deze gebruiken of mag de inschrijver eigen tooling gebruiken en installeren op de databaseomgevingen van de Gemeente Lelystad?

Antwoord:
Opdrachtgever gebruikt Nagios Monitoring en huidige partner gebruikt eigen monitoring software.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 99 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Hoeveel databases zijn gekoppeld aan een webapplicatie die (ook) op het internet beschikbaar is? Graag het antwoord onderverdelen per soort database.

Antwoord:
3 databases, 2 Oracle databases en 1 Microsoft SQL database

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 100 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

Hoeveel DBA-capaciteit heeft de Gemeente Lelystad de afgelopen drie jaar per jaar nodig gehad voor beheer en projecten? Kunt die gewenste capaciteit uitsplitsen naar MS SQL en Oracle?

Antwoord:

Beheer is ongeveer 900 uur geweest in de afgelopen 2 jaar, dus 450 uur per jaar gemiddeld. Projecturen zijn gemiddeld jaarlijks 100-150 uur.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

Welke projecten staan er klaar om uitgevoerd te worden? Kunt u aangeven of u welke andere projecten invloed mogelijk hebben op de gevraagde dienst?

Antwoord:

Momenteel worden de databases van Oracle 12c naar Oracle 19 gemigreerd. Dit traject is vermoedelijk afgerond bij de start van het contract. Er zijn op dit moment geen projecten die klaar staan om uitgevoerd te worden. Ook zijn er op dit moment geen andere projecten die invloed hebben op de gevraagde dienst.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
102

Onderwerp:
PvE

Vraag:

Is het mogelijk om vanuit het beheernetwerk van Gemeente Lelystad mails naar de inschrijver te versturen?

Antwoord:

Ja, dat is mogelijk.

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: P2 Overige ICT dienstverlening
29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 103
Onderwerp: Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Hoe vaak dienen restore-tests uitgevoerd te worden en zijn de handelingen reeds beschreven?

Antwoord:
1 keer per jaar of na een grote wijziging. Rman recover procedure is aanwezig en beschikbaar voor Opdrachtnemer.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 104
Onderwerp: PvE

Vraag:
Hoe verloopt de communicatie over het algemeen? Zijn alle planbare opdrachten binnen het ticketsysteem of dient inschrijver veelvuldig bij vergaderingen aan te haken met alle genoemde stakeholders?

Antwoord:
Incidenten verlopen via het ticket systeem, changes worden afgestemd via een vast contactpersoon. Inschrijver hoeft niet veelvuldig bij interne vergaderingen aan te sluiten. Indien er behoefte is aan consultancy vanuit Opdrachtnemer in interne vergaderingen kan dit op nacalculatie worden afgerekend volgens de tarieven zoals bij Inschrijving zijn ingediend.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 105
Onderwerp: PvE

Vraag:

Is het mogelijk om VPN-verbinding met de beheeromgeving van de Gemeente Lelystad op te bouwen vanuit de inschrijver en is deze aan harde voorwaarden onderhevig en zo ja, welke?

Antwoord:

VPN verbinding is alleen voor monitoring; beheer is alleen toegestaan via Beyondtrust.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

In Cloud omgevingen is het normaal om met een IaC (Infrastructure as Code) oplossing te werken. Wordt er binnen de Gemeente Lelystad gebruik gemaakt van IaC en zo ja welk product wordt er gebruikt?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever maakt geen gebruik van IaC oplossingen.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

Kunt u meer inzicht geven over de in 2017 vastgestelde Cloudstrategie bij de Gemeente Lelystad?

Antwoord:

De strategie luidt dat de Opdrachtgever applicaties afneemt als SAAS, tenzij, (er zwaarwegende argumenten zijn om anders te doen). Onderdeel van de strategie is dat de overgang naar de cloud plaatsheeft op logische en/of natuurlijke momenten. Dit heeft tot gevolg dat de komende jaren een belangrijk deel van de applicaties overgezet zal worden naar SAAS-applicatie.

Percelen: P1 Database beheer

Beantwoord op: P2 Overige ICT dienstverlening
29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 108 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Zijn deze applicaties bij derden ingekocht of zelf ontwikkeld en in welke verhouding is dat?

Antwoord:
Opdrachtgever heeft geen zelf ontwikkelde software. Er is wel een data warehouse waar het datateam eigen data verzamelt.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 109 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Kunt u inzicht geven in welke applicaties gebruik maken van de databases?

Antwoord:
Zie bijlage 'Database informatie'

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 110 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Wordt er een specifieke back-up oplossing gebruikt zoals bijvoorbeeld Commvault?

Antwoord:
Oracle Databases worden een back-up gemaakt met RMAN en MS SQL databases met Veeam.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 111 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Kunt u aangeven of data buiten de landsgrenzen en of buiten de EU grenzen beheerd mag worden?

Antwoord:
De data moet binnen de EU beheerd worden.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 112 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
u geeft aan dat gedurende de aanbestedingsprocedure de voertaal Nederlands is. Kunt u bevestigen dat het Nederlands ook de voertaal zal zijn voor de uitvoering van dit project?

Antwoord:
Dat is correct.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 113 **Onderwerp:** Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:
Kunt u bevestigen dat de ingezette medewerkers op het project de Nederlandse taal machtig moeten zijn en in bezit van een VOG voorafgaand

aan de uitvoering van het contract?

Antwoord:

Dat is correct. Zie voor de VOG ook het antwoord op vraag 34.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
114

Onderwerp:
Prijzenblad en Tendered

Vraag:

Op tendered vraagt u een bedrag voor de dienst uit te schrijven in cijfers en letters. Als aanbieder op twee percelen aanbiedt, welk bedrag vullen wij dan hier in?

Antwoord:

Per perceel het totaalbedrag wat in de optelling van het Prijzenblad staat vermeld.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
115

Onderwerp:
Prijzenblad en Tendered

Vraag:

Op tendered vraagt u een bedrag voor de dienst uit te schrijven in cijfers en letters. Kunt u bevestigen dat u hier de 'Totaal per jaar' uit het prijzenblad terug wilt zien?

Antwoord:

Dat is correct.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.

Onderwerp:

116 Tenderned, eisen 8

Vraag:

U vraagt om een VCA certificaat. Kunt u aangeven wat u hiermee bedoelt?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 51.

Percelen: P1 Database beheer
 P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
117 Prijzenblad

Vraag:

Het prijzenblad heeft ruimte voor ondertekening. Wij stellen voor, het prijzenblad in XLS en als PDF met handtekening te uploaden. Kunt u daarmee instemmen of een concreet ander voorstel doen?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Percelen: P1 Database beheer
 P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
118 Tenderned, eisen 8

Vraag:

U vraagt om acceptatie van de Uniforme Administratieve Voorwaarden. Kunt u aangeven waar wij die kunnen vinden?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 52.

Percelen: P1 Database beheer
 P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

Wij verwachten dat wij als leverancier over verschillende percelenmeerwaarde kunnen bieden ten opzichte van de verkavelde dienstverlening. U benoemt in 2.1 ook uw wens om 1 partij te contracteren. Kunt u aangeven hoe Gemeente Lelystad deze doelstelling in de gunningscriteria weerspiegeld ziet?

Antwoord:

Dit is niet opgenomen in de gunningscriteria. In de marktverkenning zijn de percelen ontstaan. De gemeente Lelystad wenst per perceel 1 partij te contracteren. Indien 1 partij op beide percelen de beste score behaalt, krijgt deze beide percelen gegund.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

U beschrijft dat de kwaliteit van de aanbidding getoetst wordt op de beschrijving van de uitvoering van de dienst en de 2 casussen. U beschrijft andere casussen voor perceel 1 & 2. Kunt u bevestigen dat u per kavel een inschrijving verwacht met zowel de beschrijving van de dienst, als de bijbehorende casussen?

Antwoord:

Deze aanname is correct.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
121

Onderwerp:
Biedingsleidraad EA ICT beheer diensten_DEF

Vraag:

In deze alinea beschrijft u voor de twee kwaliteitsdocumenten de maximale grootte. Wij zouden graag het door u voorgestelde aantal pagina's aanhouden

maar het voorblad en inhoudsopgave niet meetellen in de grootte van het antwoord. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Het aantal pagina's is verruimd naar maximaal 8. Het voorblad en de inhoudsopgave worden niet meegeteld.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Proces

Ref.nr.
122

Onderwerp:
Gebruikte features Citrix ADC

Vraag:

De Citrix ADC oplossing biedt verschillende features zoals een application delivery controller (ADC), NetScaler AppFirewall, application firewall, NetScaler Unified Gateway, NetScaler Management & Analytics System en de NetScaler SD-WAN. Kunt u aangeven welke features hiervan door jullie in gebruik zijn?

Antwoord:

"application delivery controller (ADC), - Ja
NetScaler AppFirewall, - Nee
application firewall, - Nee
NetScaler Unified Gateway, - Ja
NetScaler Management & Analytics System en de - Nee
NetScaler SD-WAN - Nee"

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
123

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Wie bepaald in welke categorie consultancy straks de gevraagde ondersteuning valt?

Antwoord:

"Wij hebben in ""Bijlage 7 Profielen medewerkers"" een omschrijving gegeven. Hierin wordt ook benoemd: ""In overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan bij twijfel bepaald worden wat de juiste kwalificatie is"".

Mogelijk bedoelt vragensteller op welke wijze een ondersteuning verzoek gekoppeld wordt aan een inzet van junior, medior of senior. Dat bepaalt in principe de Opdrachtgever uiteraard op basis van de aard en de complexiteit van het ondersteuningsverzoek. Indien opdrachtnemer van mening is dat een ondersteuningsverzoek binnen een andere categorie zou moeten vallen dan komen we in gezamenlijk overleg tot een besluit."

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 124
Onderwerp: Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad worden prijzen gevraagd voor Junior consultants, Medior consultants en Senior Consultants. Kan er in detail gespecificeerd worden welke werkzaamheden straks door welk type consultant worden uitgevoerd?

Antwoord:

Nee, dat is afhankelijk van de vraag. Het verschil tussen junior, medior en senior is opgenomen in Bijlage 7 profielen medewerkers.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. 125
Onderwerp: Regiefunctie

Vraag:

Op pagina 8 van de leidraad geeft u aan "De Gemeente Lelystad heeft doorlopende contracten met partners voor het beheer van haar storage en backup omgeving, de fysieke servers en VMware omgeving, en voor het netwerk." Is het een correcte aanname dat de regie tussen de verschillende dienstverleners in handen is van de gemeente Lelystad?

Antwoord:

Ja, dat is een correcte aanname.

Percelen: P2 Overige ICT dienstverlening
Beantwoord op: 29-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:
Planning

Vraag:

Op de tendered portal onder planning staat geen tweede NvI vermeld zoals wel vermeld in het bestek op blz 15. Kunt u bevestigen dat er wel een tweede NvI ronde is met een deadline vragenstellen 6 mei 2022? Kunt u daarbij het tijdstip aangeven?

Antwoord:

Dit kunnen wij bevestigen, 6 mei 2022 tot 23:59.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Proces

Ref.nr.
127

Onderwerp:
Presentatie - 10.6 Biedingsleidraad

Vraag:

U geeft aan dat enkel partijen uitnodigen worden die nog in aanmerking komen voor gunning, op basis van de prestaties op de aspecten prijs en kwaliteit. Gezien ook de opsomming in hoofdstuk 11, is de veronderstelling van Inschrijver dan juist dat er op moment van inschrijving geen presentatie aangeleverd hoeft te worden? Zo ja wat verwacht u dat Inschrijver aangeeft in het Tendered Portaal op dit onderdeel?

Antwoord:

Dat is correct, Inschrijver hoeft hier geen bestanden te uploaden, anders dan akkoord.

Percelen: P1 Database beheer
P2 Overige ICT dienstverlening

Beantwoord op: 29-04-2022

Label: Proces